

**IKÄIHMISTEN VIRKISTYSTOIMINTAA KUVAPUHELIMELLA**  
**Kokemuksia ja kehitysideoita**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö  
Visamäki, Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä

Kevät, 2018

Ulla Tujula

Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Ulla Tujula	<b>Vuosi</b> 2018
<b>Työn nimi</b>	Ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella	
<b>Työn ohjaaja</b>	Pirjo Seddiki	

---

#### TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa ja käyttökokemuksia VideoVisit-sovelluksen ja siihen kuuluvan etälaitteen eli kuvapuhelimen toimivuudesta kotona asuvien ikäihmisten hyvinvointia edistävänä työkaluna. Lisäksi kuvataan ikäihmisten asenteita digitalisaatioon, teknologiaan ja kuvapuhelimen käyttöön. Opinnäytetyössä selvitetään myös tutkimuksen keskeisiä käsitteitä, kuten ikäihmisten hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, virkistystoimintaa, ikäihmisen ja hyvinvointiteknologian määritelmiä kirjallisuuden avulla sekä haastatteleamalla ikäihmisiä ja hoitohenkilökuntaa.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Koehenkilöiden havainnoinnissa sovellettiin etnografista tutkimusotetta, jonka tavoitteena on kuvata ja selittää koehenkilöinä olevien ikäihmisten toimintaa kuvapuhelimen käyttäjinä heidän omassa elinympäristössään. Aineisto kerättiin haastatteleamalla ja havainnoimalla koehenkilöitä sekä henkilökuntaa. Tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Opinnäytetyön viitekehyksenä toimi palvelumuotoilun näkökulma, jonka avulla ideoitiin palvelumuotoilutuote sekä kuvattiin palvelupolut kuvitteellisille kuvapuhelinten käyttäjille.

Tuloksena voidaan todeta, että hyvinvointiteknologian, tässä tapauksessa kuvapuhelinpalvelun avulla voidaan tulevaisuudessa ylläpitää ja parantaa ikäihmisten toimintakykyä ja hyvinvointia. Opinnäytetyössä esitetään kehitysehdotuksia kuvapuhelinpalvelun kehittämiseksi sekä palvelumuotoilun hyödyntämiseksi suunniteltaessa ikäihmisten palveluita.

**Avainsanat** Ikäihmiset, hyvinvointiteknologia, palvelumuotoilu, palvelupolku

**Sivut** 81 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Promoting wellbeing through culture and art  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Ulla Tujula	<b>Year</b> 2018
<b>Subject</b>	Recreation for older people through videophone Experience and development ideas	
<b>Supervisors</b>	Pirjo Seddiki	

---

ABSTRACT

The aim of the theses was to obtain information and user experience of the functionality of the videophone (VideoVisit application and the renderer) as a tool promoting the wellbeing of older people living in their own homes. Furthermore, the thesis describes older people's attitudes to digitalisation, technology and the use of the videophone. Essential concepts are examined, such as factors which affect the wellbeing of older people, recreational activities, definitions of an older person and wellness technology through literature, and also through interviews of the older people and the nursing staff.

The research method was qualitative. An ethnographic strategy was applied for observing the tested persons. The aim was to describe and explain the functioning of the tested persons as users of the videophone in their own living environment. The material was gained by interviewing and observing the tested persons and the nursing staff as well. Thematic analysis was used as the method of analysis of the material.

The framework of the thesis was the viewpoint of service design, with the aid of which the service design product was composed and service paths were explained for imaginary users of the videophone.

As a conclusion it can be stated that wellness technology, in this case the videophone, can be used to maintain and improve functionality and wellbeing of older people in the future. The thesis presents suggestions for developing and utilising service design when planning services for older people.

**Keywords** Older people, digitalisation, wellness technology, service design, service path

**Pages** 81 pages including appendices 3 pages

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	OPINNÄYTETYÖPROSESSI .....	2
2.1	Opinnäytetyön aiheen valinta .....	2
2.2	Tavoite ja tutkimuskysymykset.....	3
2.3	Taustateoria ja menetelmät.....	4
3	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET.....	6
3.1	Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutukset.....	6
3.2	Virkistystoiminta .....	8
3.3	Kohderyhmä .....	10
3.4	Hyvinvointiteknologia .....	13
4	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	14
4.1	Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelulinja .....	14
4.2	Kotona asumisen tukipalvelut.....	16
4.3	Ikäihmisten digitalisaatio Tampereella .....	18
4.4	VideoVisit-sovellus ja kuvapuhelin.....	21
4.5	Pispan palvelukeskus .....	22
5	PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA KEHITYSPROSESSI .....	22
5.1	Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi .....	23
5.2	Kohti yksilöllistä palvelupolkua... ..	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	26
6.1	Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus .....	26
6.2	Haastattelu ja havainnointi aineiston keruumenetelmänä .....	27
6.3	Aineiston kerääminen ja koehenkilöt .....	28
6.4	Aineiston analyysi .....	29
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	32
7.1	Tapaamiset ja havainnot teemoittain koehenkilöiden luona .....	32
7.2	Henkilökunnan haastattelut teemoittain.....	40
8	PALVELUTUOTE JA PALVELUPOLUT.....	45
8.1	Palvelutuotteen kehittäminen.....	45
8.2	Asiakasprofiilit ja palvelupolkujen kuvaaminen .....	47
8.3	Palvelutuotteen toteutumisen vaatimat resurssit ja arviointi .....	56
9	TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
9.1	Hyvinvointipalveluita taiteen- ja kulttuurin palvelumuotoilulla.....	57
9.2	Ikäihmisten digitalisaatio.....	59
9.3	Kuvapuhelulla hyvinvointia ikäihmisille .....	61
9.4	Muutosprosessi.....	64

10	OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄÄ .....	65
10.1	Opinnäytetyön eteneminen.....	65
10.2	Tutkimuksen ajankohtaisuus.....	65
10.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	66
10.4	Haasteita ja kehitysehdotuksia.....	67
10.5	Tulevaisuuden näkymiä.....	71
	LÄHTEET .....	73

## Liitteet

Liite 1	Haastattelulupa
Liite 2	Haastattelu- ja havainnointikysymykset koehenkilöille
Liite 3	Haastattelukysymykset henkilökunnalle ja asiantuntijoille

## 1 JOHDANTO

Ei ole kysymys siitä,  
miten vanha olet,  
vaan siitä,  
miten olet vanha!

Erilaisia ikääntymiseen liittyviä sanontoja on olemassa vaikka kuinka paljon. Useista niistä välittyy ajatus, että ihmisellä itsellään on mahdollisuus omalla asenteellaan vaikuttaa siihen minkälaisia viimeiset elinvuodet tulevat olemaan. Elävänä esimerkkinä vireästä vanhuudesta on 96-vuotias mies, joka avusti tutkimukseni tekemistä (henkilö A). Hyvät geenit, positiivinen elämänasenne, toimivat sosiaaliset suhteet, kuuluminen yhteiskuntaan, hyvä taloudellinen tilanne vai hyvä onniko ovat edesauttaneet tätä miestä pysymään melko terveenä ja toimintakykyisenä ikämiehenä vielä 100-ikävuoden kynnykselläkin?

Ikääntyminen koskettaa meitä kaikkia jossain vaiheessa, se tulee eteen jokaiselle ja useat meistä kohtaavat vanhuuden tuomat haasteet jo aiemmin omien vanhempien tai muiden sukulaisten kautta, kun nämä eivät enää selviydy arkiaskareistaan ilman ulkopuolista apua. Fyysisen ja henkisen kunnon heiketessä elinpiiri pienenee ja elämänlaatu heikkenee. Tässä vaiheessa omaiset, ystävät ja yhteiskunnan tuottamat hyvinvointipalvelut ovat ikäihmisen elämän laadun tuki ja turva.

Taide- ja kulttuuritoiminta edistää ihmisten, myös ikäihmisten hyvinvointia. Laitisen mukaan tutkimuksissa on todettu, että esimerkiksi lempimusiikin kuuntelu edistää sairauksista toipumista ja kuorolaulu voi pidentää ikää (Laitinen 2017, 9). Käsitöiden tekeminen auttaa käsien toimintaa, muistia ja ylläpitää luovaa ajattelua, joka taas ylläpitää arjen toimintakykyä.

Kaikki eivät kuitenkaan pääse tai halua lähteä kotoa osallistuakseen taide- ja kulttuurierintoihin tai ohjattuihin viriketoimintaryhmiin. Jo nyt ja erityisesti tulevaisuudessa, teknologialla tulee olemaan merkittävä rooli osallistumisen mahdollistajana. Erilaiset teknologiasovellukset mahdollistavat myös kulttuuri- ja hyvinvointipalveluiden tasa-arvoista saavutettavuutta ikäihmisten parissa. Saavutettavuuden lähtökohtana on YK:n Ihmisoikeuksien julistus, jonka mukaan jokaisella tulee olla oikeus osallistua taiteisiin ja kulttuuriin, kehittää itseään ja yhteisöään niiden avulla sekä mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti. (Suomen YK-LIITTO).

## 2 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

### 2.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti halu oman työn kehittämiseen Tampereen seudun työväenopiston käsityön suunnittelijaopettajana. Kokemukseni ikäihmisten kädentaitoryhmien opettajana on osoittanut taide- ja kulttuurilähtöisen toiminnan hyvää tekevän vaikutuksen sekä ryhmiin osallistumisen sosiaalisen merkityksen ikääntyville ihmisille. Kaikki eivät kuitenkaan pääse tai halua lähteä kotoa osallistuakseen ohjattuihin kädentaidot-ryhmiin. Teknologian tutkimuskeskuksen VVT OY:n johtavan tutkijan Jaana Leikaksen mukaan teknologian avulla voidaan olla lisäämässä sosiaalista kanssakäymistä ja tarjota mahdollisuus sosiaalisuuteen niillekin, jotka eivät voi hakeutua sosiaalsiin yhteyksiin kotinsa ulkopuolelle. (Leikas 2014, 23).

Tampereen kaupungin strategian mukaisesti Tampereen seudun työväenopistossa käynnistettiin syksyllä 2016 oppilaitoksen digitaalinen toimintaympäristö-hanke, jonka tavoitteena on työväenopiston pedagogiikan ja oppimisympäristöjen uudistaminen, myös opetusta tukevan asiakaspalvelun ja hallinnollisen toiminnan kehittäminen. Yhtenä yhteistyökumppanina hankkeessa on Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelut, jossa on myös käynnistetty Tampereen kaupungin strategian mukainen Digiohjelma 2025. Ohjelman tavoitteena on uudistaa kaupungin palveluja asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti. Ohjelma rakentaa toimintamalleja ja kehittää osaamista, joiden avulla voidaan toteuttaa ohjatusti kokeiluja hyödyntäen kumppanuuksia ja teknologian mahdollisuuksia. (Vaelma 2017).

Tampereen seudun työväenopiston ja Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinjan välisestä yhteistyöstä sovittiin Koukkuniemessä marraskuussa 2016 järjestetyssä tapaamisessa, jossa olivat läsnä Ikäihmisten palvelulinjan sekä työväenopistosta edustajat.

Tampereen kaupungin strategian ja Digiohjelman tavoitteiden mukaisesti myös Ikäihmisten palvelulinjalla kokeillaan parhaillaan keinoja, joilla teknologiaa hyödyntäen voidaan tukea ikäihmisten turvallista ja hyvää elämää sekä helpottaa henkilöstön arjen haasteita. Ikäihmisten palveluissa on käynnissä useita hyvinvointiteknologian käyttökokeiluja mm. ikäihmisten aktiivisuuden seuranta huomaamattomien, liikettä tunnistavien antureiden avulla ja GPS-ranneke ulkona liikkumisen turvaksi. Yksi mielenkiintoisimmista on koekäyttö, jossa selvitetään kuvapuhelun (VideoVisit-sovellus) erilaisia mahdollisuuksia kotihoidon palveluissa. (Tampereen kaupunki, 2016).

Pirkanmaan alueellinen hyvinvointisuunnitelma julkaistiin keväällä 2017. Sen tavoitteena on mahdollistaa kulttuurillisten oikeuksien toteutuminen kaikille pirkanmaalaisille ja siten kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja.

Hyvinvointisuunnitelma sijoittuu alueelliseen terveyden edistämisen kokonaisuuteen ja korostaa toimijoiden välistä yhteistyötä (Haapalainen, Keltti, Kuitu, Pöntinen, Saari, Varjonen-Toivonen & Ylänen, 2017).

Myös Tampereen kaupungin yksiköiden yhteistyön ja opinnäytetyön taustalla on näkemys siitä, että hyvällä poikkihallinnollisella toiminnalla voidaan lisätä kaupungin organisaatioiden välistä yhteistyötä ja palveluiden saatavuutta.

## 2.2 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa ja käyttökokemuksia VideoVisit-sovelluksen ja siihen kuuluvan etälaitteen eli kuvapuhelimen toimivuudesta kotona asuvien ikäihmisten hyvinvointia edistävänä työkaluna. Kokemuksia kerätiin kotihoidon asiakkaana olevilta koehenkilöiltä. VideoVisit-virtuaalihoitopalvelu on selainpohjainen sovellus, jonka perusidea on liikuttaa tietoa ja kuvayhteyttä kahden tai useamman osapuolen välillä.

Toimintaympäristönä opinnäytetyössä on Pisan palvelukeskus Tampereella. Käyttökokemuksia kerätiin kahdelta koehenkilöltä, jotka ovat kotihoidon asiakkaita. Haastattelemalla ja havainnoimalla koehenkilönä olleita ikäihmistä, saatiin tietoa siitä, miten he asennoituvat teknologiaan ja kuvapuhelimeen sekä miten VideoVisit-sovelluksen ja kuvapuhelimen avulla toteutettu palvelu vaikuttaa heidän hyvinvointiinsa.

Viitekehyksenä opinnäytetyön kehittämisosassa toimii palvelumuotoilun näkökulma. Tutkimuksen konkreettisena tuotoksena saadaan tietoa VideoVisit-sovelluksen ja kuvapuhelimen käytettävyydestä sen kehittämiseksi kohti palvelutuotetta, joka mahdollistaisi monipuolisen ja laajalle levinneen hyvinvointipalvelun. Tavoitteena on myös kuvata erilaisten asiakasprofiilien avulla vaihtoehtoisia palvelupolkuja kuvapuhelimen käyttäjäksi. Tietoperustana käytetään Satu Miettisen (2011) Palvelumuotoilu prosessi- ja Juha Tuulaniemen (2011) Palvelumuotoilu – kirjoja.

Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelutuote, joka ilahduttaa asiakasta ja täyttää palvelua tuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 103).

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ihmislähtöisesti. Palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää ihmisiä, heidän elämäänsä ja tarpeitaan. Palvelumuotoilun avulla havaitaan uusia mahdollisuuksia ja suunnitellaan toimivia palveluja. Tavoitteena on siis suunnitella palvelua palvelujen käyttäjän eli asiakkaan tarpeesta. (Tuulaniemi s. 110-111).



Opinnäytetyössä selvitetään myös tutkimuksen keskeisiä käsitteitä, kuten ikäihmisten hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, virkistystoimintaa, ikäihmisen ja hyvinvointiteknologian määritelmiä kirjallisuuden avulla sekä haastatteleamalla ikäihmisiä ja hoitohenkilökuntaa. Näitä käsitellään luvussa 3.

Opinnäytetyössä etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten ikäihmiset asennoituvat digitalisaatioon ja kuvapuhelimeen?
2. Miten VideoVisit-sovellusta ja kuvapuheluita voidaan kehittää palveluksi, joka tuottaa ikäihmisille monipuolisia virkistystoimintapalveluja?

## 2.3 Taustateoria ja menetelmät

Opinnäytetyön teoria muodostuu suunnitteluprosessin, tutkimusmenetelmien ja saadun tiedon kuvaamisesta sekä analysoinnista. Tietoperusta koostuu aiemmin tehdyistä pro gradu – tutkielmista, ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöistä, gerontologian-, hyvinvointiteknologian-, palvelumuotoilun ja taide- ja kulttuurilähtöisen toiminnan hyvinvointivaikutuksia käsittelevästä kirjallisuudesta ja tutkimustiedosta.

Opinnäytetyö on luonteeltaan työelämän kehittämistyö, jossa toimintaympäristönä on Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelut. Tavoitteena on Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluiden käytössä olevan VideoVisit-sovelluksen ja siihen kuuluvan etälaitteen (kuvapuhelin) käyttökokeilun avulla tutkia virkistystoiminnan vastaanottamista ikäihmisillä haastatteleamalla ja havainnoimalla koehenkilöitä aidossa tilanteessa. Empiirinen eli havaintoihin perustuva tieto saatiin havainnoimalla koehenkilöiksi suostuneita ikäihmisiä kuvapuhelimen kautta välitettävän ohjaustapahtuman aikana (koehenkilöt A ja B). Käyttökokemusta saatiin myös kotipalveluiden henkilökunnalta.

Teoriaa tarvitaan taustoitukseen eli keskeisten käsitteiden määrittelyn ohella myös aineistonkeruun suunnitteluun. Opinnäytetyön aiheesta eli kuvapuhelimen käytöstä ikäihmisten ohjaamisessa löytyy hyvin teoriatietoa esimerkiksi suomalaisia artikkeleja, hankejulkaisuja ja erilaisia opinnäytetöitä. Myös kansainvälisiä artikkeleja ja tietoa löytyy internetistä paljonkin. Erilaisilla aiheeseen liittyvillä hakusanoilla internetistä löytyy eri tasoisia artikkeleita ja tekstejä. Tiedon luotettavuutta on kuitenkin vaikea arvioida, joten tässä työssä päädyttiin käyttämään pääasiassa suomalaista lähdeaineistoa.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin etnografinen

lähestymistapa, jotta aineisto saatiin kerättyä koehenkilöiden omassa elinympäristössä. Etnografisessa tutkimuksessa (Syrjäläinen 1994, 84.) ikäihmisen monipuoliseen havainnointiin perustuva kuvaaminen ja ymmärtäminen tapahtuu fyysisenä läsnäolona ihmisten kotiympäristössä ja konkreettisissa vuorovaikutustilanteissa tutkittavien ihmisten kanssa. Tavoitteena on kuvata ja selittää koehenkilöinä olevien ikäihmisten toimintaa kuvapuhelimen käyttäjinä heidän omassa elinympäristössään.

Kun tutkimus tapahtuu koehenkilön kotona, keskeiseksi nousee koehenkilön luottamus tutkijaan ja tämän toimintaan. Tutkittavien on pystyttävä luottamaan myös siihen, että heidän anonymiteettinsa säilyy ja heille kerrotaan rehellisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja mahdollisista vaikutuksista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009).

Onnistuakseen etnografisessa tutkimuksessa tutkijan on hyvä kiinnittää erityistä huomiota seuraaviin seikkoihin:

1. Havainnot on tehty toistuvasti ja havainnot on käsitelty asianmukaisesti.
2. Tutkimustehtävä ja -kysymykset kehittyvät tutkimuksen kuluessa.
3. Tutkittavan ilmiön tai kohteen alkuperäistä toimintaympäristöä eli kontekstia on kunnioitettava eikä sitä saa häivyttää taka-alalle tulkintoja tehtäessä.
3. Aineistonkeräämisessä käytettävät haastattelurungot muovautuvat tutkimuksen kuluessa eli ovat osa tutkimusprosessia.
4. Aineistonkeräämisessä on käytetty teknisiä apuvälineitä mielekkäällä tavalla.
5. Tutkijan rooli ja asema tutkittavassa yhteisössä on avattu tutkimusraportissa.

(Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 103–104.)

Etnografisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole saada tilastollisesti yleistettävää tietoa, vaan tutkimusmenetelmän valinta perustuu siihen, että tutkimuksesta saadaan tietoa ikäihmisten yksilöllisistä käyttökokemuksista kuvapuhelimen kanssa.

Taiteen ja hyvinvoinnin tutkimuskentällä on todettu, että taiteellisella toiminnalla voidaan esimerkiksi kokea terveydentilaan ja hyvinvointiin sellaisia positiivisia vaikutuksia, jotka tavoitetaan laadullisen tutkimuksen keinoin, mutta joita määrälliset ja kliiniset mittarit eivät havaitse (Laitinen 2017, 42). Ikäihmisten kohdalla osallistumisella kulttuuri- ja virkistystoimintaan voi olla positiivisia vaikutuksia suhteessa sairauden ja kivun kokemiseen sekä niiden kanssa selviytymiseen. Musiikin harrastamisella voi olla stressiä ja verenpainetta laskeva vaikutus ja visuaalisten taide-elämysten kokeminen voi vähentää rauhoittavien lääkkeiden tarvetta. Kaikkia vaikutuksia voi olla vaikea havaita mittareilla, mutta vaikutukset voivat näkyä ikäihmisten olemuksessa tai tulla esille puheissa.

### 3 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tämän tutkimuksen kannalta tärkeimpiä keskeisiä käsitteitä. Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutukset? Virkistystoiminta? Kohderyhmä? Hyvinvointiteknologia?

#### 3.1 Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutukset

Hyvinvointi on moniulotteinen, tilanteinen ja kokemuksellinen ilmiö, jonka määrittelemisen on sosiaalisesti ja kulttuurisesti sitoutunutta. Kysymys hyvinvoinnista liittyy erottamattomasti perustavanlaatuisiin kysymyksiin hyvästä elämästä ja siitä, mistä hyvän elämän ajatellaan koostuvan. Hyvinvointia ja kysymystä siitä, kenelle hyvinvoinnin edistäminen kuuluu, kehystetään aina joihinkin arvoihin ja normeihin perustuen. Hyvinvointiin ja hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttavat lukuisat yksilölliset, sosiaaliset, kulttuuriset, taloudelliset, materiaaliset ja poliittiset tekijät. Kysymys hyvinvoinnista sekä erilaisista tavoista tuottaa, jakaa ja kokea hyvinvointia on paitsi arvokysymys myös poliittinen kysymys. (Laine 2012, 20).

Hyvinvointitutkimuksen pohjoismainen uranuurtaja, sosiologian professori, Erik Allardt on määritellyt hyvinvoinnin tilaksi, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada perustarpeet tyydytetyksi. Hän on jakanut nämä tarpeet kolmeen ulottuvuuteen: elintaso, yhteisyyssuhteet, itsensä toteuttamisen tarpeet. Hänen mukaansa nämä keskeiset tarpeet ovat sidoksissa yhteiskunnallisiin olosuhteisiin eli ne muuttuvat yhteiskunnan ja ihmisen elinolosuhteiden myötä. Hyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa objektiivisesti arvioitavia asioita, kuten esimerkiksi elintasoa ja varallisuutta, tai subjektiivisia asioita, kuten ihmisen omaan kokemukseen perustuvaa hyvää oloa ja onnellisuutta. (Laine 2012, 124).

Taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutusten tutkimisen haasteena on pidetty sitä, ettei yleisesti hyväksyttyä määritelmää taiteesta tai hyvinvoinnista ole olemassa. Ja vaikka taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutuksia on tutkittu runsaasti, tieto on hajallaan, vaikeasti löydettävissä ja hyödynnettävissä. (Laitinen 2017, 19).

Taiteen ja kulttuurin vaikutukset ja merkitykset vaihtelevat eri elämäntilanteissa ja erilaisissa kulttuuriympäristöissä. Henkilökohtainen taidesuhteemme ja aiemmat kokemuksemme vaikuttavat siihen, miten taide meihin vaikuttaa vai vaikuttaako se. Laitisen mukaan merkittäviksi tekijöiksi valmiuksiin ottaa vastaan taidetta, tutkimuksissa on todettu mm. yksilön oma motivaatio, kiinnostuneisuus ja odotukset, koulutus ja harrastuneisuus. (Laitinen 2017, 22).

Handmade wellbeing Handbook – julkaisun mukaan esimerkiksi demens-tiaa sairastavilla henkilöillä havaittiin mielialan piristystä ja parempaa

unenlaatua sen jälkeen, kun he olivat osallistuneet hyvinvointi -hankkeen työpajoihin (Draxl, E. Fischer, A. Kokko, S. Kästik, H. Salovaara, M & Stedman, J. 2017, 96)

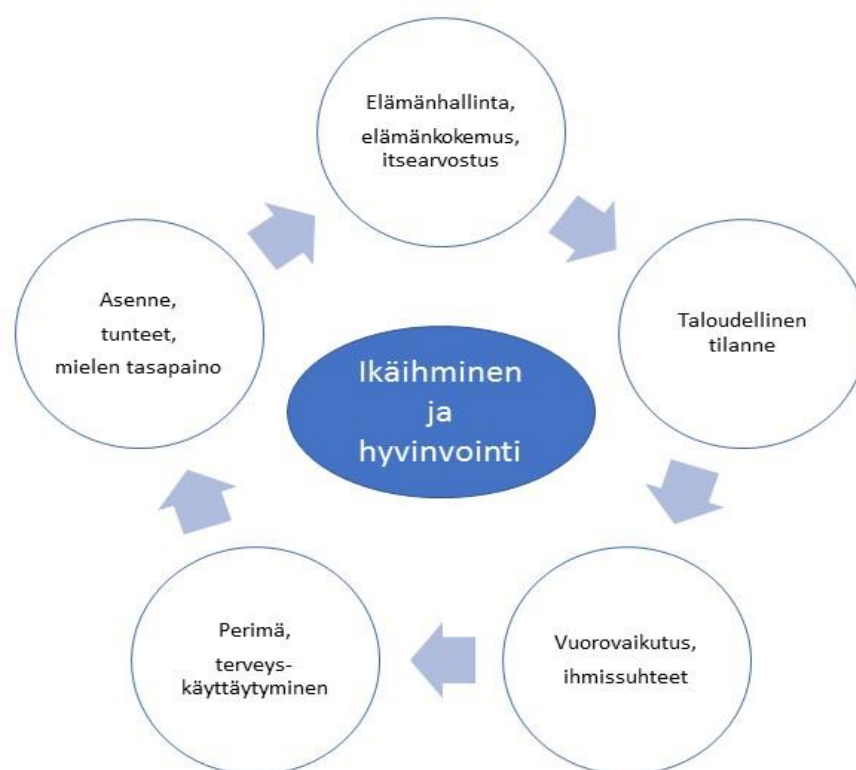
Eija Vähälä (Vähälä 2003) tutki käsityötieteen lisensiaattitutkimuksessaan luovan käsityöprosessin yhteyttä psyykkiseen hyvinvointiin. Tutkimuksesta saatiin tietoa luovan käsityöprosessin mahdollisuuksista ihmisten hyvinvoinnin lisäämistarkoituksesta. Vähälän tutkimuksessa oletuksena oli, että käsityöprosessin aikana koettujen emotionaalisten kokemusten ja niiden aikana mitattujen fysiologisten vasteiden yhteyden selvittäminen auttaa ymmärtämään, miten käsityön tekeminen voi olla auttamassa ihmisten psyykkistä hyvinvointia. (Vähälä 2003, 6-7). Vähälä keräsi tutkimusaineistonsa neljän koehenkilön fysiologisista mittauksista (EKG-seuranta) ja niiden analyysistä luovan käsityöprosessin aikana, joka oli käsin neulominen. (Vähälä 2003, 8-9).

Vähälän tutkimuksen loppupäätelmässä tutkija toteaa, että käsityön tekemisessä ihminen rentoutuu. Rentoutumisen kyky sekä kuvittelu taidot voivat helpottaa luovuutta, lisätä aistiherkkyyttä ja vapauttaa energiaa. Tutkimuksessa nousee esiin, että neulomisessa positiivisten emootioiden aikana sydämen syke rauhoittuu. Hyvän olon ja tyytyväisyyden tunteen kasvaessa neulomisen aikana myös sydämen sykeväli kasvaa. (Vähälä 2003, 185).

Helsingin yliopiston kognitiotieteen professori ja aivotutkija Minna Huotilainen vakuuttaa, että käsitöiden tekeminen kehittää luovuutta ja ongelmanratkaisukykyä. Kahdella kädellä tekeminen aktivoi molempia aivopuoliskoja, mikä parantaa aivopuoliskojen yhteistyötä. Huotilainen jatkaa, että luova toiminta aktivoi ja mahdollistaa haastavien kokonaisuuksien oppimisen. Käsitöiden tekeminen nostaa itsetuntoa, rakentaa kokonaisuempaa minäkuvaa ja aikaansaa positiivisen kuvan omasta pystyvyydestä. (Huotilainen 2012).

Tutkimusten mukaan osallistuminen taide- ja kulttuuritoimintaan ja luovaan toimintaan voi tarjota mahdollisuuksia, tukea ja resursseja edistää hyvinvointia ja terveyttä kokonaisvaltaisesti jokapäiväisessä elämässä. (Laitinen 2017, 44).

Pirkanmaan alueellisen hyvinvointisuunnitelman (2017) mukaan ikäihmisten eli yli 65-vuotiaiden kulttuurihyvinvointia voidaan tukea osallistamalla ikäihmiset osaksi taiteen- ja kulttuurin kenttää esimerkiksi ottamalla heidät mukaan taide- ja kulttuuritoimintojen suunnitteluun ja toteutukseen. Tärkeää on myös tuoda esille ikäihmisten tekemää taidetta ja mahdollistaa taiteilijoiden ja taidekasvattajien palkkaaminen hoito- ja hoivalaitoksiin (Haapalainen, Keltti jne, 2017).



Kuva 2. Ikäihmisen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Kaavio ideoitu Sirkkaliisa Heimosen Ikäihmisten mielen hyvinvointi ajankohtaisena teemana artikkelin mukaan. (Heimonen 2013).

Pispan palvelukeskuksen askartelunohjaajan kokemuksen mukaan ikäihmiset hyötyvät monin tavoin osallistumisesta erilaisiin toimintoihin sekä kädentaitojen työpajaan. Aktiivinen toiminta kädentaitoja tekemällä edistää ikäihmisten niin fyysistä kuin psyykkistäkin hyvinvointia ja toimintakykyä. Hän on huomannut työssään, että merkityksellinen tekeminen ja onnistumisen kokemukset auttavat asiakkaita käsittelemään vaikeita asioita ja kohottavat mielialaa. Monet osallistuvat toimintaan useiden vuosien ajan ja tällöin syntyy myös ystävyssuhteita. Nämä ihmissuhteet ovat erityisen tärkeitä esimerkiksi yksin asuville. (Mäkelä 2017).

### 3.2

#### **Virkistystoiminta**

Yleisesti ikäihmisten hoidossa käytössä oleva viriketoiminta termin käyttö mietityttää: Miksi emme kutsu taidetta taiteeksi tai kulttuuria kulttuuriksi myös ikäihmisten kohdalla?

Viriketoiminnasta tulee mieleen laitosmaisuuks. Olisi hyvä pohtia, millaiseen rooliin ikäihminen laitetaan, kun hänelle tarjotaan viriketoimintaa. Näemmekö hänet aktiivisena, omaehtoisena toimijana vai passiivisena kohteena, jonka yksinäiseen elämään joku toinen tuo hieman virikettä?

Useiden lähteiden mukaan viriketoiminnalla tarkoitetaan jotakin mielekästä tekemistä ihmiselle. Viriketoiminta voi olla valokuvien katselua, kirjojen ja lehtien lukemista, askartelua ja käsitöiden tekemistä tai kukkien hoitoa. Ikäihmiset kokevat kanssakäymisen muiden kanssa tärkeäksi, joten myös erilaiset keskustelut ovat arjen viriketoimintaa. Sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin lisäksi viriketoiminnan avulla pidetään yllä motorista ja fyysistä toimintakykyä sekä virkistetään muistitoimintoja. (Laine 2012, 217; Tampereen kaupunki).

Tässä opinnäytetyössä päädyin viriketoiminta käsitteen sijaan käyttämään virkistystoiminta käsitettä, koska se on positiivisempi ja kuvaa paremmin toiminnan avulla syntyvää olotilaa. Tässä tutkimuksessa virkistystoiminta tarkoittaa laajasti kaikenlaista, niin psyykkistä kuin fyysistäkin toimintaa, jolla ihminen virkistyy tai kokee hyvinvointinsa lisääntyvän. Virkistystoiminnalla on myös merkittävä tehtävä ennaltaehkäisevänä toimintana lisäämällä ikäihmisten vuorovaikutusta muihin ihmisiin ja kannustamalla aktiivisuuteen omassa elämässä. Toiminta voi olla aivojump-paa, tuolijoogaa, askartelua, musiikinkuuntelua tai laulamista, ihan ihmisen oman mieltymyksen mukaan. Vähälän (Vähälä 2003, 187) mukaan tärkeää onkin, että tekeminen tuottaa tekijälleen mielihyvää ja päästää luovuuden esiin. Luovassa prosessissa on tekijän koko persoonallisuus mukana, tekijällä on mahdollisuus tulla omaksi itsekseen.

Kädentaitojen tekeminen on monille ikäihmisille harrastus, jolla on hyvinvointia lisäävä vaikutus. Eläkeliiton Elämää käsillä-hankkeessa on todettu, että käsin tekeminen kohottaa mielialaa, antaa pystyvyyden kokemuksia ja tarjoaa mahdollisuuksia yhdessäoloon ja vuorovaikutukseen. Käsitöiden tekeminen myös haastaa ja ylläpitää arjen toimintakyvyn kannalta tärkeitä ajattelua, muistia ja käsien toimintaa. Käsillä tekemisen ja erilaisten tarinallisten menetelmien avulla voidaan muistella omia kokemuksia, tuoda esille omia henkilökohtaisia kertomuksia ja vahvistaa ikäihmisten osallisuutta sekä suhdetta omaan taustaan. Mahdollisuuksia luovaan käsillä tekemiseen pitäisi tarjota osana ikäihmisten kulttuuri- ja hyvinvointipalveluja sekä kotona että palvelukeskuksissa asuville. (Elämä käsillä-hanke 2014-2017).

Yksin vanhuus ei heikennä ihmisen toimintakykyä, mutta tuo sille omat haasteensa. Toimintakyvyn pitäminen samalla tasolla on yksi vanhustenhoidon tärkeimmistä tehtävistä. (Hyttinen 2008).

Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelut määrittelee ikäihmisen hyvään elämään kuuluvaksi riittävän avun ja tuen jokapäiväisiin toimintoihin, mutta lisäksi tarvitaan myös mahdollisuuksia toimia, harrastaa ja tavata ystäviä. Virkistystoiminta edistää iäkkäiden ja pitkäaikaissairaiden ihmisten terveyttä, toimintakykyä ja selviytymistä kotona mahdollisimman pitkään. Samalla omaistaan kotona hoitava saa mahdollisuuden omaan

vapaa-aikaan. Palvelukeskukset, lähitorit ja korttelikerhot ovat ikäihmisten omia virkistytymis- ja kohtaamispaikkoja. (Tampere 2016).

Erilaisia virkistystoiminnan palveluja Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluissa tuottavat askartelunohjaajat, harrastustoiminnan ohjaajat ja lähihoitajat. Toimintaa on järjestetty erilaisina tilaisuuksina harrastetiloissa, juhlasalissa, kahviossa jne. Vuosien varrella kädentaitojen rinnalle on kehitetty muistelu-, aivojumppa-, musiikki- ja liikuntatuokioita.

Pispan palvelukeskuksen askartelunohjaajalla on pitkä ja monipuolinen työkokemus kädentaitojen ohjauksesta ikäihmisille. Hänen työnsä tavoitteena on tarjota ikäihmisille mielenkiintoista ja mielekästä tekemistä erilaisten tekniikoiden ja materiaalien parissa. Hän on huomannut, että osallistumalla toimintaan ikäihmisen elämänlaatu paranee ja toimintakyky lisääntyy, samalla ikäihmiset tapaavat muita samankaltaisista asioista kiinnostuneita ja saavat arvokkaita sosiaalisia kontakteja. On tärkeää, että ikäihmisille suunnattu toiminta on organisoitua ja kaikkien saatavilla.

### 3.3

#### Kohderyhmä

Vanhenemista on tutkittu 1800-luvulta lähtien, kuitenkin vasta 1980-luvulta lähtien tutkimuksissa ovat korostuneet ikääntymiseen liittyvät yksilölliset mahdollisuudet vaikuttaa omiin palveluihinsa. Taina Rintalan (2003) tutkimuksessa Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle, tulee esille näkemys terveen vanhuuden alueen laajentumisesta, kun sairaan vanhuuden alue vastaavasti supistuu lähemmäs nykyaikaa tultaessa. (Rintala 2003).

Ikääntymistä määriteltäessä olen käyttänyt lähteenä mm. professori Matti Huttusen ja professori Jyrki Jyrkämän tekstejä ja artikkeleja. Huttusen (2009) mukaan vanhuus määritellään usein iän perusteella alkavaksi jättäessä vanhuuseläkkeelle. Tämän mukaisesti 65-75-vuotiaat elävät vanhuuden nuoruutta, 75-85-vuotiaat vanhuuden keski-ikää ja yli 85-vuotiaat vanhuuden vanhuutta (Huttunen 2009). Vanhuuden alkaminen on siirtynyt noin 75-80 vuoden ikään. Tuon ikäisenä ihminen ei ole enää täysin omatoiminen eikä aktiivinen. (Jyrkämä 2011).

Keski-iän tai vanhuuden luokittelu ikävuosien perusteella ei kuitenkaan vastaa ikääntyvien omia tunteja. Sisäinen suhde elämään ja kuolemaan onkin parempi tapa määritellä ikäkausia. Keski-iässä tulemme tietoisiksi elämän rajallisuudesta alkaessamme laskea jäljellä olevia elinvuosiamme. Vanhuus alkaa tämän mukaisesti jäädessämme paikallemme. (Huttunen 2009).

Ikäihmiset eivät ole yhtenäinen ryhmä palveluiden tarvitsijoita ja käyttäjiä, vaan joukossa on hyvin eri-ikäisiä eli 65-vuotiaista yli sadan vuoden ikäisiin miehiin ja naisiin. Suurin osa on varsin terveitä ja hyväkuntoisia:

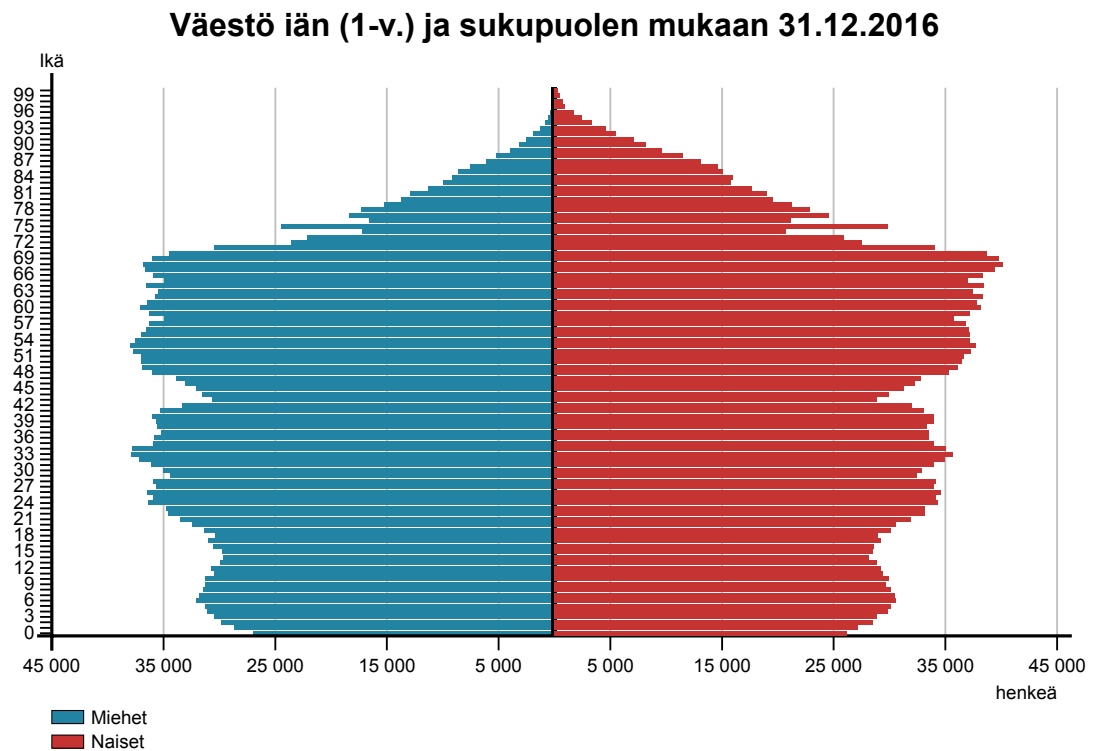
vain joka neljäs on säännöllisten palveluiden piirissä ja palveluiden tarvetta aiheuttavat erityisesti dementoivat sairaudet ja mielenterveyden ongelmat. Joukossa on aktiivisia ”harmaita panttereita” ja niitä ikäihmiä, jotka eivät toimintakyvyn rajoitteidensa vuoksi pysty osallistumaan yhteisönsä ja yhteiskunnan toimintoihin ilman tukea. Sosioekonomiselta asemaltaan erilaisia sekä hyväosaisia ja syrjäytyneitä, myös etniseltä taustaltaan erilaisia. (Hyttinen 2008, 42).

Mari Rautavan tekemän pro gradu tutkimuksen (2015) mukaan ihmisen elinikä jaetaan erilaisiin vaiheisiin ja elämää ajatellaan elämänkaarena, joka alkaa lapsuudesta, nousee kohti aikuisuutta ja kääntyy lopulta lastuun kohti vanhuutta. Elinkaarensa aikana ihminen sosiaalistetaan osaksi yhteiskuntaa, jonka tuottamat käsitykset ja normit asettavat rajat soveliaalle ikääntymiselle. Sekä yhteiskunnan vanhuskäsitys, että yksilön käsitys omasta ikääntymisestään vaikuttavat siihen, onko ikääntymisessä lopulta kyse ongelmasta vai etuoikeudesta. (Rautava 2015, 1).

Tilastokeskuksen mukaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 19,9 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Tämä tarkoittaa sitä, että väestöllinen huoltosuhde eli lasten ja eläkeikäisten määrä sataa työntekijää kohden nousee lähitulevaisuudessa. Ennusteen mukaisesti 60 huollettavan raja ylittyy tänä vuonna eli 2017 ja ennusteen mukaan väestöllinen huoltosuhde vuonna 2060 olisi 76. (Tilastokeskus 2015).

Väestöpyramidi (kts. kuva 4) havainnollistaa suomalaisen väestön ikäluokkien välisiä suhteita ja sukupuolten välisiä eroja vuoden 2016 lopussa. Kaavio havainnollistaa väestön ikääntymiskehitystä ja pyramidin kapeneva pohja osoittaa työikäisen väestömäärän pienenemisen. Huomioitavaa on myös vanhenevien naisten suuri määrä.





Tilastokeskus / Väestörakenne

Kuva 3. Väestön ikärakenne 31.12.2016. (Tilastokeskus 2017).

Ikääntymisestä puhutaan paljon ja se on ajankohtainen aihe mm. SOTE- eli sosiaali- ja terveydenhuolto uudistuksen myötä. Usein kuulee, että tiedotusvälineet käsittelevät väestön ikääntymistä uhkatekijänä yhteiskunnalle. Lehdet kirjoittavat yleisesti uhkaavasta eläkepommista ja taakasta, myös poliittisessa keskustelussa ollaan huolissaan vanhustenhoidon tilasta. Usein muutokset pelottavat ihmisiä ja haasteet koetaan ongelmiksi. On kuitenkin totta, että väestön ikääntymiseen liittyy muutostarpeita. Sipilän hallitusohjelman 2025-tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollossa painottavat mm. terveyden edistämistä, varhaisia tukitoimia ja ikääntyneiden ihmisten kotiin saatavien palveluiden parantamista. Hallituksen kärkihankkeetkin painottavat terveyden edistämistä ja hyvinvointia sekä eriarvoisuuden vähentämistä, toinen hanke koskee ikäihmisten kotihoitoa ja omaishoidon tukemista. (Valtioneuvosto 2017).

Entinen peruspalveluministeri Paula Risikko haastaa Gerontologinen hoitotyö -kirjan esipuheessa meidät kaikki tarkistamaan ja muuttamaan käsitystämme vanhuudesta elämänvaiheena. Hänen mukaansa kyseessä on paitsi asenteellinen, myös mitä suuremmassa määrin osaamisen kehittämiseen liittyvä haaste. (Risikko, P. 2009. Voutilainen & Tiikkainen (toim).

### 3.4 Hyvinvointiteknologia

Ikätekniologiasta kirjoittanut Paavo Viirkorpi (Viirkorpi 2015) määrittelee hyvinvointiteknologian tarkoittamaan teknisiä ratkaisuja kuten laitteita ja järjestelmiä, joiden avulla voidaan ylläpitää tai parantaa ihmisten toimintakykyä, terveyttä ja hyvinvointia. Ikätekniologia viittaa teknologian käyttöön ikäihmisten apuna. Ikätekniologia tukee ikäihmisen omaa toimintaa tai mahdollistaa häntä auttavien toiminnan, niin että esim. ikäihmisen kotona asuminen onnistuu paremmin. Mitä heikompi on käyttäjän oma toimintakyky, sitä enemmän teknologia toimii osana hoivan ja palvelujen kokonaisuutta. Viirkorven mukaan teknologiaksi katsotaan sellaiset tekniset ratkaisut, joissa on älyä. Yksinkertaiset apuvälineet eivät ole teknologiaa. Teknologian äly tarkoittaa mm. sitä, että laite pystyy viestimään yhteysverkossa ja toimimaan osana laajempaa kokonaisuutta, viestimään käyttäjiensä kanssa, vastaanottamaan ja analysoimaan tietoa käyttäjistään, ohjaamaan ja muuttamaan omaa toimintaansa saadun tiedon perusteella sekä ohjaamaan käyttäjiensä toimintaa saadun tiedon perusteella. (Viirkorpi 2015, 5).

Väestön ikääntyessä yhteiskunnan palvelujen, erityisesti terveys- ja hyvinvointipalvelujen tarve tulee kasvamaan. Avuksi tulee ikätekniologia, jolla tarkoitetaan hyvää ikääntymistä tukemaan suunnattuja tuotteita, palveluja ja infrastruktuureja sekä sosiaalisia-, fyysisiä- ja informaatioympäristöjä. Onnistuneen ikätekniologian suunnittelu vaatii kokonaisvaltaista näkemystä ikääntymisen prosesseista ja teknologian vaikutuksista modernissa yhteiskunnassa elävien ihmisten erilaisiin elämänmuotoihin. (Leikas 2014, 17).

Melkas ja Pekkarinen määrittelevät hyvinvointiteknologian näin: Tietoteknisiä ja teknisiä ratkaisuja, joiden tarkoituksena on ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä, terveyttä, elämänlaatua ja itsenäistä suoriutumista kutsutaan hyvinvointiteknologiaksi. (Melkas & Pekkarinen, 2014, 210).

Ikäihmisen halu kotona asumiseen mahdollisimman pitkään on vahva, ja sitä pyritään tukemaan monin tavoin. Teknologialla on tässä itsenäistä asumista tukevien asumisratkaisujen mahdollistajana merkittävä rooli. Jaana Leikaksen (2014) mukaan teknologian avulla voidaan olla lisäämässä sosiaalista kanssakäymistä ja tarjota mahdollisuus sosiaalisuuteen niillekin, jotka eivät voi hakeutua sosiaalsiin yhteyksiin kotinsa ulkopuolelle. Ikääntyvän elämässä korostuu yhteydenpidon tarve sukulaisiin ja tuttaviiin. Niille, joille päivittäisten asioiden hoitaminen ja yhteyden pitäminen läheisiin ja tuttaviiin on hankalaa esimerkiksi fyysisen toimintakyvyn alenemisen vuoksi, yksi mahdollisuus ovat virtuaaliyhteisöt, joissa ikääntyvät voivat kommunikoida muiden kanssa tietoverkkojen välityksellä. (Leikas 2014, 23).

Uusilla, hyvin suunnitelluilla asiakaslähtöisillä sekä teknologiaa hyväksikäyttävillä palveluilla voidaan saavuttaa hoiva- ja hoitotyössä säästöjä niin ajallisesti kuin myös taloudellisesti. Tietotekniikka on näissä palveluissa keskeinen rooli. Uutta teknologiaa hyödyntäen mahdollista helpottaa myös ihmisen itsenäistä ja turvallista elämää silloin, kun toimintakyky on heikentynyt. (Raappana & Melkas 2009, 9).

Tampereella testattiin etäteknologian hyödyntämistä kuntoutumisen tukena jo vuonna 2009 Kotikuntoutuksen kehittäminen hankkeessa. Tällöin kuvapuhelimen käyttökokemukset olivat kannustavia, ikäihmiset hyötyivät kuvapuhelimen käytöstä ja huomasivat, että etälaitte mahdollistaa kuulumisen yhteisöön, vaikka liikkuminen kodin ulkopuolella olisikin haastavaa. (Vesaranta 2014, 38).

Markkinoille tulee jatkuvasti uusia teknologiaa eri tavoilla hyödyntäviä tuotteita ja palveluja. Videoneuvottelu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan tukena ja työntekijän työvälineenä osataan jo nähdä tulevaisuuden normaalina palvelumuotona ja sen käyttö lisääntyy koko ajan.

## **4 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS**

### **4.1 Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelulinja**

Opinnäytetyön toimintaympäristönä on Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelut. Ikäihmisten palvelut ovat osa hyvinvoinnin palvelualueetta, joka vastaa mm. terveyden ja toimintakyvyn edistämisestä, ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisestä sekä sivistyksen ja elämänlaadun edistämisestä. Painopisteenä on kotiin tarjotut palvelut sekä omaehtoisen toiminnan tukeminen. Tulevaisuudessa palveluita järjestetään entistä enemmän yhteistyössä yritysten, yhdistysten ja kaupungin asukkaiden kanssa. Palvelujen ja toimintamahdollisuuksien paikkoja ovat jatkossa mm. hyvinvointikeskukset sekä alueelliset lähitorit. (Tampere 2016).



Kuva 4. Ikäihmisten palvelulinjan organisaatiokaavio. Tampereen kaupunki.

Tampereen kaupungin ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessin ensisijaisena tavoitteena on mahdollistaa ikäihmisten kotona asuminen ennaltaehkäisevillä ja kuntouttavilla palveluilla sekä järjestämällä palveluja ja hoitoa koteihin tarvittaessa ympäri vuorokauden. Ikäihmisten palvelujen asiakkaisiin kuuluvat paitsi ikäihmiset myös ne alle eläkeikäiset, jotka eivät saa tarvitsemiaan palveluja erityislainsäädännön nojalla. Palvelurakenteen osalta tavoitteena on laitoshoidon tarpeen vähentäminen lisäämällä kotiin tai kodinomaisiin oloihin annettavaa apua ja hoitoa sekä tukemalla kotona asumista mm. perhehoidon, päiväkeskuspalvelun ja kuljetuspalvelujen avulla. Raskaampiin palveluihin siirtymistä ehkäistään lisäämällä alueellista ohjausta ja neuvontaa sekä omaehtoisen toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palveluita. Ikäihmisten palvelut on jaettu kolmeen palvelukokonaisuuteen: omaehtoinen toiminta ja ennaltaehkäisevän työn palvelut, kotona asumista tukevat palvelut sekä sairaala- ja pitkäaikaisen laitoshoidon palvelut. (Tampereen kaupunki 2016).

## 4.2 Kotona asumisen tukipalvelut

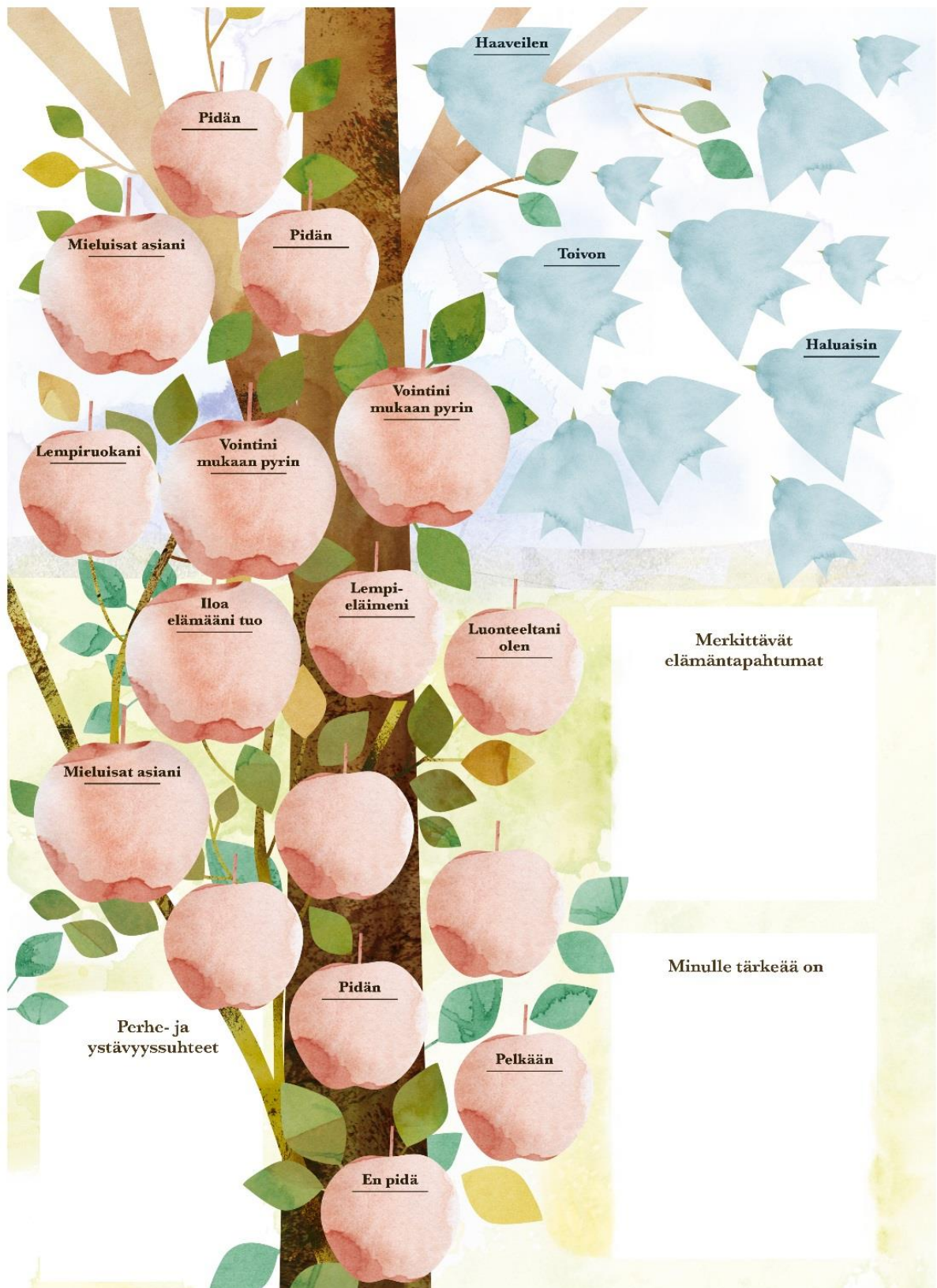
Omien voimien vähentyessä erilaisten kotiin saatavien palvelujen merkitys kasvaa. Omaan kotiin saatavat palvelut auttavat niitä ikäihmisiä, jotka tarvitsevat alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia apua selvitäkseen kotona.

Kotiin voidaan järjestää sekä päivittäisiin toimintoihin - kuten peseytymiseen ja vaatehuoltoon - liittyvää palvelua että terveyden- ja sairaanhoitollista apua. Raskaat kotityöt, kuten siivous, kaipaa apuvoimia. Yksin asuvan turvallisuutta lisää turvapuuhelinpalvelu tai esimerkiksi sopimus aamusoittopalvelusta.

Asiakkaan eli ikäihmisen tukipalvelujen tarve kartoitetaan kotihoidon palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Kartoituksen tekee asiakasohjaaja asiakkaan kotona. Asiakkaan ensimmäinen kontakti asiakasohjaajaan voi tulla hyvinkin erilaisia polkuja pitkin mm. ottamalla itse yhteyttä soittamalla, lähimmäisten tai lääkärin ohjaamana. Palveluja myönnetään kotihoidon kriteerien ja kaupungin talousarviossa kotihoidon tukipalveluille määritellyn vuosittaisen määrärahan mukaisesti. Kotihoidon tukipalveluja ovat ateriat-, siivous-, turva-, kauppa- ja saunapalvelut. Myös kuvapuhelin kuuluu tukipalvelujen piiriin. (Tampereen kaupunki 2016).

Tampereen kaupungilla on viisi omaa palvelukeskusta. Palvelukeskusten toiminta on avointa kaikille tamperelaisille ikäihmisille. Palvelukeskuksessa voi osallistua monipuoliseen harrastus- ja virkistystoimintaan ja tavata muita ikäihmisiä. Kaikki palvelukeskukset tarjoavat ruokailumahdollisuuden ja virkistystoimintaa. (Tampereen kaupunki 2016).

Apuna ikäihmisten tarpeiden ja toiveiden kartoituksessa ja tukitoimien suunnittelussa voidaan käyttää kotihoidon asiakkaiden käytössä olevaan Elämän puu -julistetta. Siihen kootaan yhdessä ikäihmisen ja hänen läheistensä kanssa tietoa merkittävistä elämäntapahtumista, tärkeistä asioista ja perhe- ja ystävyysuhteista. Olennaista ovat ne pienet asiat, jotka ilahduttavat arkea, kuten lempiruoka ja mielimusiikki, sekä myös asiat, joista ei pidä tai joita pelkää. Tärkeintä kuitenkin ovat julisteeseen kirjatut haaveet, unelmat ja toiveet, mihin suuntaan huomista voi viedä. Tavoitteena on saada unelmat näkyviksi, sillä se lisää niiden toteutumisen mahdollisuutta. Asiakkaan kanssa yhdessä mahdollistajina voi olla omainen, kotihoito tai muu taho. Juliste liitetään potilastietojärjestelmään ja näin tiedot kulkevat ikäihmisen mukana, jos hän joutuu esimerkiksi sairaalaan tai hänen hoitopaikkansa vaihtuu. (Tampereen kaupunki 2016).



Kuva 5. Elämän puu – juliste.

#### 4.3 Ikäihmisten digitalisaatio Tampereella

Tampereen kaupungissa on meneillään monenlaisia hankkeita ja suunnitelmia digitalisaation eteenpäin viemiseksi. Smart Tampere – digiohjelman tavoitteena on uudistaa kaupunkia asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti. Ohjelma rakentaa toimintamalleja ja kehittää osaamista, joiden avulla voidaan toteuttaa ohjatusti ja hallitusti suuri määrä nopearytmisiä kokeiluja hyödyntäen kumppanuuksia ja teknologian mahdollisuuksia. (Vaelma 2017).

Teknologian hyödyntämisen työ on Tampereella aloitettu kartoittamalla ikäihmisten, heidän läheistensä ja työntekijöiden tarpeita. Ratkaistaviksi ongelmiksi koettiin aktiivisuuden seuranta sisätiloissa sekä turvallinen liikkuminen kodin ulkopuolella.

Tampereella on entuudestaan käyttökokemusta ikäihmisille kotiin annettavista etäpalveluista jo vuodesta 2009 lähtien. Tällöin testattiin IkäLinjakyttöliittymää, jota ikäihmisten oli mahdollisuus käyttää kotonaan kosketusnäytöllisellä tietokoneella. Ikälinja-kokeilun rinnalla Tampereella on koekäytetty markkinoille tulleita uudempiä ratkaisuja, joissa haluttiin saada kokemusta helposti siirreltävässä olevasta, mukana kuljetettavasta tablettitietokoneelta käytettävästä palvelusta. Näitä ovat olleet Pieni Piiri-, Anvia Akkuna- ja VideoVisit-sovellukset. (Vaelma, 2015).

Kotikuntoutuksen kehittäminen 2014 - loppuraportin mukaan nämä aiemmat kuvapuhelimen käyttökokemukset ovat olleet kannustavia; ikääntyneet omaksuivat laitteen ja sen välityksellä tapahtuneet yhteydenotot hyvin. Laite mahdollisti asiakkaalle kuulumisen yhteisöön, vaikka liikkuminen kodin ulkopuolella olikin haastavaa. Pilottien aikana tekniset vaikeudet haastoivat niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin. (Vesaranta 2014, 38.).





Kuva 6. Tampereella on kokeiltu monia hyvinvointiteknologian sovelluksia ja laitteita. Kuvassa oleva suurempi näyttökuva liittyi Ikälinja- hankkeeseen 2009 ja pienempi tabletti Pienipiiri-kokeiluun vuonna 2014.

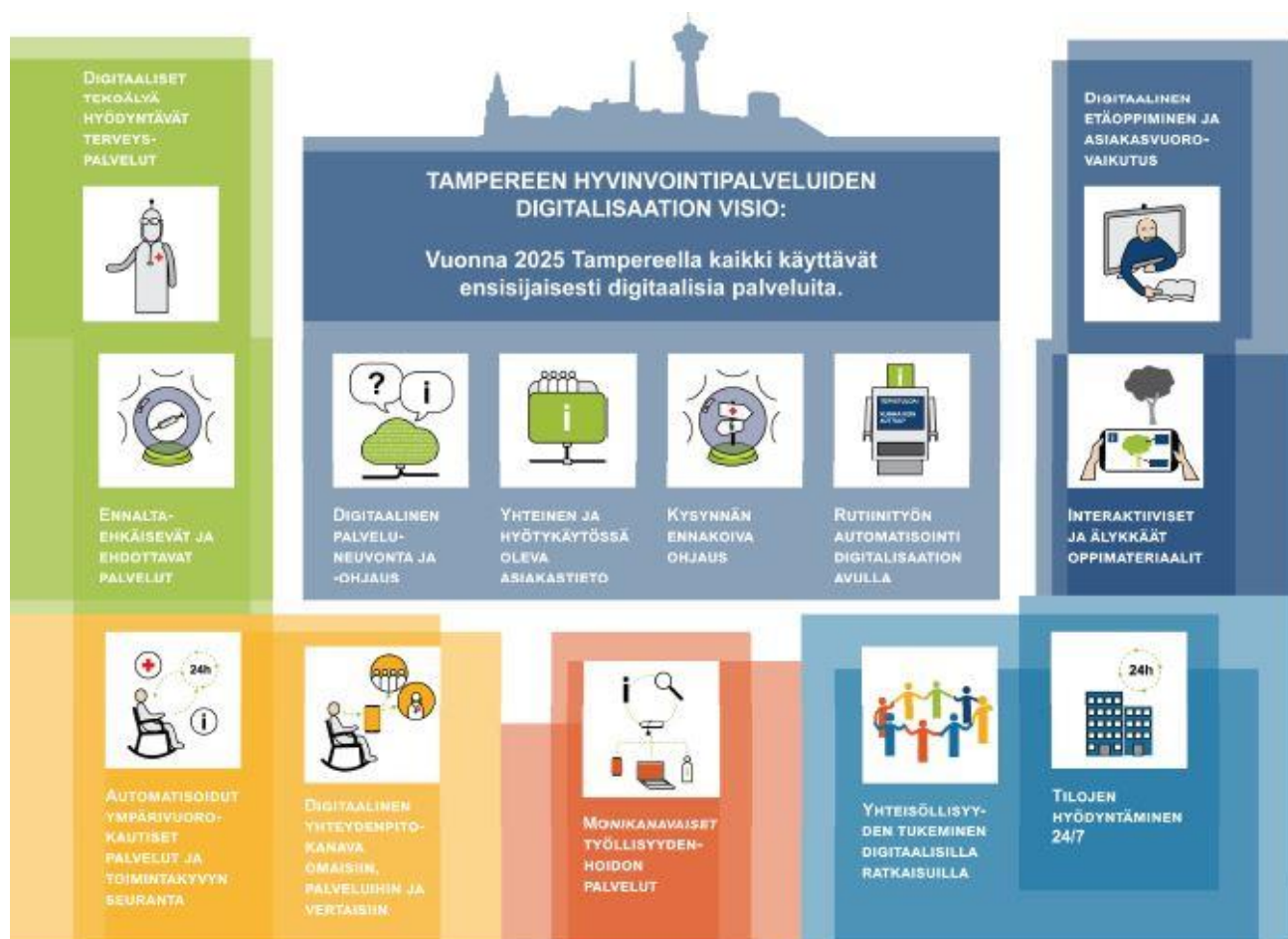
Palvelut ovat edelleen kehittyneet ja tänä päivänä ikäihmisen aktiivisuuden seuranta voidaan toteuttaa esimerkiksi kotiin asennettujen huomaamattomien, liikettä tunnistavien antureiden avulla, jotka keräävät tietoa asukkaan vuorokausirytmistä ja siinä tapahtuvista merkittävistä poikkeamista. Tiedon perusteella olisi mahdollista ajoittaa hoitotoimenpiteet ja lääkitys asukkaan elämänrytmin mukaisiksi. Poikkeamat taas voivat auttaa havaitsemaan entistä aikaisemmassa vaiheessa toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia, mikä mahdollistaa varhaisen puuttumisen muutosten syynä oleviin terveys- tai muihin ongelmiin. (Haapala, 2016).

Suunnitteilla on myös ulkona liikkumisen turvallisuutta lisäävä GPS-toiminnallisuudella varustettu ranneke, jolla asiakas voisi hälyttää tarvittaessa apua tai johon henkilökunta tai omainen voi avata puheyhteyden. Ranneke lähettäisi myös sovitulle henkilölle hälytyksen, jos esimerkiksi muistisairas henkilö on liikkunut rannekkeeseen määritellyn turva-alueen ulkopuolelle. (Haapala, 2016).

Digiohjelman visio:

Vuonna 2025 Tampereella kaikki käyttävät ensisijaisesti digitaalisia palveluita (Vaelma 2017).





Kuva 7. Digitalisaation visio 2025. Kaavio: Jarkko Oksala, 2016

Tampereen Digiohjelmassa Terveiden ja toimintakyvyn edistämisen projektikonaisuuden tavoitteena on vapauttaa henkilökunnan resursseja asiakastyöhön sekä tehostaa toimintaa digitaalisten työkalujen ja palveluiden avulla. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus saada palvelua digitaalisia palvelukanavia hyödyntäen. (Tampereen kaupunki 2016).

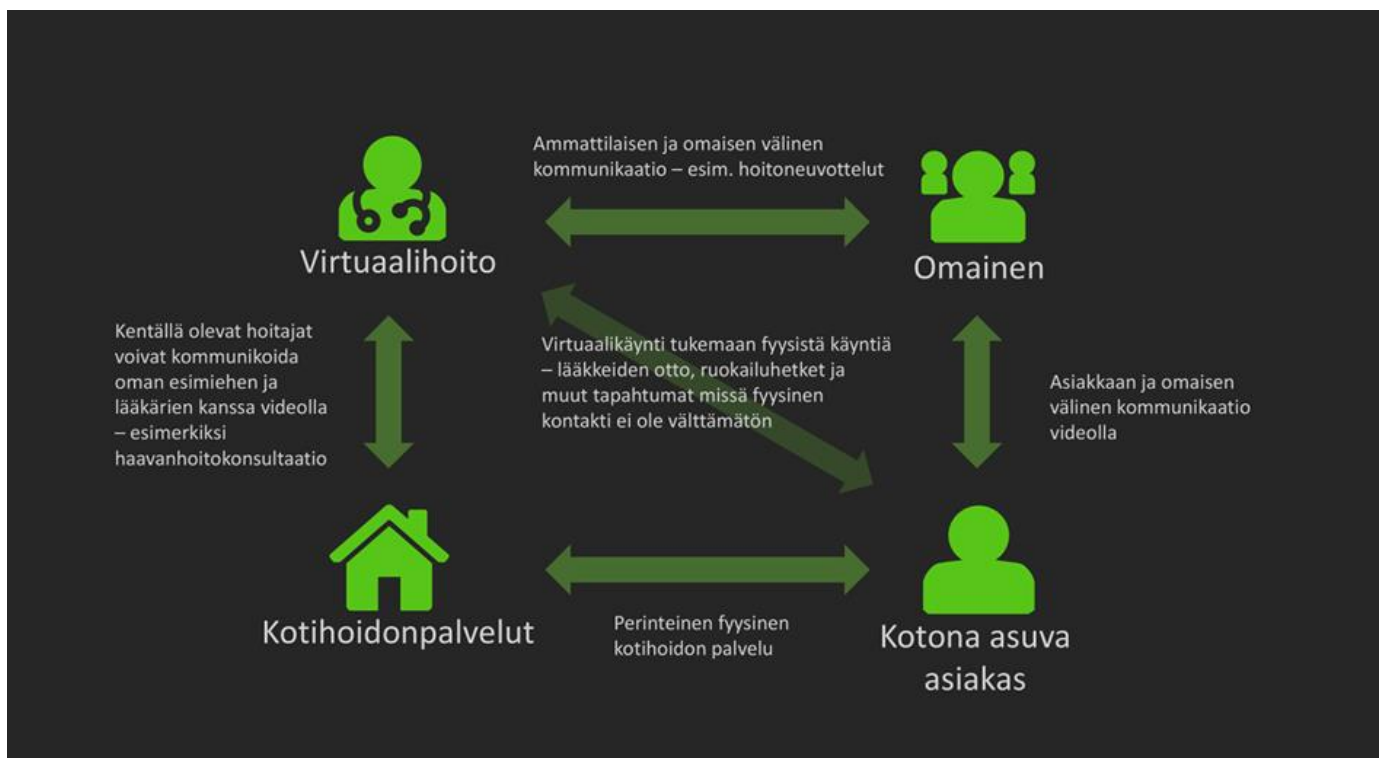
Myös Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on laatinut Palvelu- ja vuosisuunnitelman vuodelle 2018. Sen mukaan Hyvinvointipalveluissa, joihin Ikäihmisten linja sekä Kirjasto- ja kansalaisopistopalvelutkin kuuluvat, digitalisaation kärjeksi on nostettu kaupungin kaikkien neuvonta – ja ohjauspalvelujen tarjoaminen ensisijaisesti digitaalisesti ja neuvonta- ja tietopalvelujen keskittäminen yhteen digitaaliseen kanavaan.

Palveluissa painotetaan ennaltaehkäiseviä ja perustason palveluja sekä tuetaan kuntalaisten omaehtoista hyvinvoinnin edistämistä. Palveluja kehitetään yhdessä asukkaiden kanssa digitalisaatiota hyödyntäen. Myös kumppanuuksia järjestöjen ja muiden yhteistyötahojen kanssa vahvistetaan. Tulevaan sote- ja maakuntauudistukseen valmistaudutaan luomalla yhteistyörakenteita maakunnan kanssa. (Tampereen kaupunki 2016).

#### 4.4 VideoVisit-sovellus ja kuvapuhelin

Kuvapuhelu on tietoteknisiin ratkaisuihin aikaansaatu kuva- ja ääniyhteys kahden tai useamman käyttäjän välille. Ratkaisu muodostuu käyttäjän videopuheluun käyttämästä laitteesta ja kuvapuhelut mahdollistavasta kuvapuhelinpalvelusta. Laitteesta ja palvelusta muodostuvasta kokonaisuudesta käytetään yleisesti nimitystä kuvapuhelin. Kuvapuhelinpalvelun perustana on tietotekninen sovellusohjelmisto, jonka käyttömahdollisuutta sovelluksen kehittänyt toimija tarjoaa asiakkailleen. (Äyväri 2014).

Tampereen kaupungin Digiohjelman tavoitteiden mukaisesti myös Ikäihmisten palvelulinjalla on jo vuodesta 2009 lähtien käynnistetty kokeiluja, joissa teknologiaa hyödynnetään ikäihmisten turvallisen ja hyvän elämän tukena sekä helpottamaan henkilöstön arjen haasteita. Keskittyminen etäpalvelujen kehittämiseen mahdollistui vuodesta 2016 alkaen entistä paremmin, sillä KL-Kuntahankinnat kilpailutti visuaalisen kommunikaation palveluratkaisut siten, että Tampereen kaupungin käytössä on mm. virtuaalihoivaan soveltuva valtakunnallisesti kilpailutettu, asiantuntijatyöryhmän tarpeisiin ja toiveisiin vastaamaan haettu ratkaisu. Kilpailutuksen tuloksena valituksi tuli kotimainen VideoVisit-sovellus ja siihen kuuluva etälaite eli kuvapuhelin. Ikäihmisten palvelulinjalla syksystä 2016 saakka testikäytössä olleen uuden sovelluksen koekäytön avulla selvitetään kuvapuhelun ja VideoVisit-sovelluksen erilaisia mahdollisuuksia kotihoidon palveluissa. (Tampereen kaupunki, 2016).



Kuva 8. VideoVisit-virtuaalihoitopalvelu on selainpohjainen sovellus, jonka perusidea on liikuttaa tietoa ja kuvayhteyttä kahden tai useamman osapuolen välillä.

Kuvapuhelimien avulla toteutettavan etähoivan tarkoituksen on tukea kotonaan asuvien ikäihmisten toimintakykyä ja kotona selviytymistä. Video-puhelun avulla heille voidaan tarjota kotiin esimerkiksi henkilökohtaista opastusta, yhteydenpitomahdollisuutta henkilökuntaan, yleistä terveysneuvontaa, erityisryhmille räätälöityä terveysvalmennusta, ohjattua tuolijumppaa sekä keskustelu- ja lukupiireihin osallistumista. Palvelun kotikäyttäjät voivat olla kuvapuhelinyhteydessä myös toisiinsa ja palveluun mukaan liittyneisiin omaisiin. (Äyväri 2014, 22).

#### 4.5 **Pispan palvelukeskus**

Toimintaympäristönä opinnäytetyössä oli Pispan palvelukeskus, joka on tarkoitettu tamperelaisille eläkeläisille. Palvelukeskus tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet niin itsensä kehittämiseen kuin viihtymiseen ja virkistytymiseen. Palvelukeskuksessa järjestetään esimerkiksi erilaisia kulttuurituokioita, konsertteja, yhteislaulua, päivätansseja ja liikuntatuokioita.

Palvelukeskuksen kotihoitopalvelut sopiva vanhuksille, joiden asuminen siviilikodissa ei enää onnistu tai se ei ole hoidon kannalta tarkoituksenmukaista. Vanhus saattaa tarvita ympärivuorokautista hoitoa, mutta ei kuitenkaan ryhmäkotimuotoista asumista.

Palvelukeskuksen kotihoidon erityispiirre on se, että vanhuksen koti sijaitsee muiden palvelujen, esimerkiksi ympärivuorokautista hoitoa tarjoavan yksikön läheisyydessä, mikä lisää turvallisuuden tunnetta sekä mahdollistaa joustavat kotihoidon käynnit pitkin päivää asiakkaan tarpeiden mukaan, kun välimatkojen kulkemiseen ei kulu aikaa. Erotuksena tavanomaiseen kotihoitoon palvelutalon kotihoito tarjoaa yhteisöllisempää, virikkeellisempää ja joustavampaa palvelua asiakkaille. Sillä myös tuetaan asiakkaan omatoimisuutta ja kannustetaan käyttämään ympäristön muita palveluja. (Tampereen kaupunki 2016).

Opinnäytetyön aineistonkeruu tehtiin Pispan kotihoidon asiakkaiden parissa. Etnografinen tutkimus (josta kerrotaan tarkemmin luvussa 6) tehtiin kahden ikäihmisen kotona havainnoimalla ja haastatteleamalla heitä kuvapuhelimen koekäyttäjinä.

## 5 **PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA KEHITYSPROSESSI**

Opinnäytetyön viitekehyksenä ja yhtenä tavoitteena on pohtia vaihtoehtoisia palvelupolkuja ikäihmisten virkistystoiminnan saavutettavuuden parantamiseksi Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluille. Tietoperustana käytetään Satu Miettisen (2011) palvelumuotoilun prosessi- ja Juha Tuulaniemen Palvelumuotoilu – tutkimuksia.

Suomessa termi palvelumuotoilu, englanniksi service design, vahvistui muotoilun tietoisuuteen vuonna 2007, kun Mikko Koiviston maisteritutkimus *Mitä on palvelumuotoilu?* valmistui Aalto-yliopistosta. Sen jälkeen käsite on vakiintunut muotoilun kentällä ja sitä opetetaan myös amk- ja yliopistotasolla. Tuuli Mattelmäen mukaan muotoilun roolin muuttuessa muotoilu tarkastelee tuotesuunnittelun rinnalla aineettomia prosesseja, palveluita ja muutoksia. (Mattelmäki 2015, 27).

Palvelupolun kuvaamisen lähtökohtana käytetään palvelumuotoilua, joka on kokonaisvaltainen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ihmislähtöisesti. Palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää ihmisiä, heidän elämänsä ja tarpeitaan. Palvelumuotoilun avulla havaitaan uusia mahdollisuuksia ja suunnitellaan toimivia palveluja. Tavoitteena on siis suunnitella palvelua palvelujen käyttäjän eli asiakkaan tarpeesta, mutta myös täyttää palvelua tuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 110-111).

Tuulaniemen (Tuulaniemi 2013, 71-75) mukaan palvelumuotoilu tutkii ihmisten toimintaa ja tavoitteita eri tilanteissa, yrittäen ymmärtää niitä empaattisesti, sekä ratkaisee asiakkaan ongelmia. Ymmärtämällä ihmisten tarpeet, elämäntilanteet sekä tavoitteet on helpompi suunnitella heille suunnattu tuote heidän tarpeisiinsa sekä ottaa heidät mukaan suunnitteluun. Havainnoimalla suunnitteleman tuotteen tai palvelun asiakaskuntaa voi löytää uusia tapoja ja mahdollisuuksia. Näin voidaan suunnitella toimivia kokonaisuuksia lähtien tilanteen analysoinnista, jäsentämisestä, ideoinnista, visualisoinnista sekä edeten prototyypistä tekemiseen.

## 5.1 **Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi**

Miettisen mukaan palvelumuotoilun suunnitteluprosessissa on tärkeää kasvattaa asiakasymmärrystä ja ymmärtää käyttäjäkokemuksia. Palvelua tuotetaan vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan kesken, käyttäjän ymmärtäminen on palvelujen suunnittelemisen lähtökohta. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen edellyttää muotoilijalta vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa ja luovaa ajattelua. (Miettinen 2011, 30-32).

Erilaisissa palvelumuotoilun prosesseissa toistuvat samankaltaiset vaiheet:

1. Asiakasymmärryksen hankkiminen eli tunnistetaan käyttäjän tarpeet ja toimintaympäristö. Yhteissuunnittelu asiakkaan kanssa.
2. Luodaan uusia vaihtoehtoja yhdessä käyttäjän kanssa. Tärkeää tehdä ideat näkyviksi visualisointi, prototyyppi.
3. Palveluratkaisujen koekäyttö ja arviointi.

(Engine-palvelumuotoilutoimisto, Magner ja Moritz: Miettinen 32-33)



Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessi. Kaavio Miettisen (2011) Palvelumuotoiluprosessin mukaan.

Palvelumuotoiluprosessi on luova ongelmanratkaisuprosessi, jonka kuvaamiseen voisi hyvin käyttää esimerkiksi Pirkko Anttilan kehittämää Käsityötuotteen suunnittelu- ja valmistusprosessin teoreettista mallia.

Malli koostuu seuraavista osatekijöistä:

1. Alku mielikuvan luominen ja ratkaisun hahmottaminen
2. Tekijän ja prosessin ulkopuoliset resurssit
3. Tuotoksen ja valmistusprosessin suunnittelu
4. Palautekanavat

Prosessi etenee spiraaleina etenevin kierroksin ja siinä halutaan antaa tilaa uusille ideoille, jotka syntyvät kesken prosessin ja kuuluvat luovaan työskentelyyn. (Anttila 1993, 108-111).

Tulevaisuussuuntautuneessa asiakaslähtöisessä ideoinnissa palvelujen kehittämisen lähtökohtana on palvelujen käyttäjä ja hänen tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeensa. Palvelun käyttäjät ja asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat yleisimmin innovaatioiden lähteinä. Palvelujen yh-

teissuunnittelua asiakkaiden kanssa toteutetaan käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan ja palvelumuotoilun menetelmien avulla. Palvelujen suunnittelun vaiheet ovat ideointi, suunnittelu, testaus ja toteutus. Asiakasyymmärrystä kartutetaan kehittämisen ideointivaiheessa eri menetelmin. (Innokylä 2015).

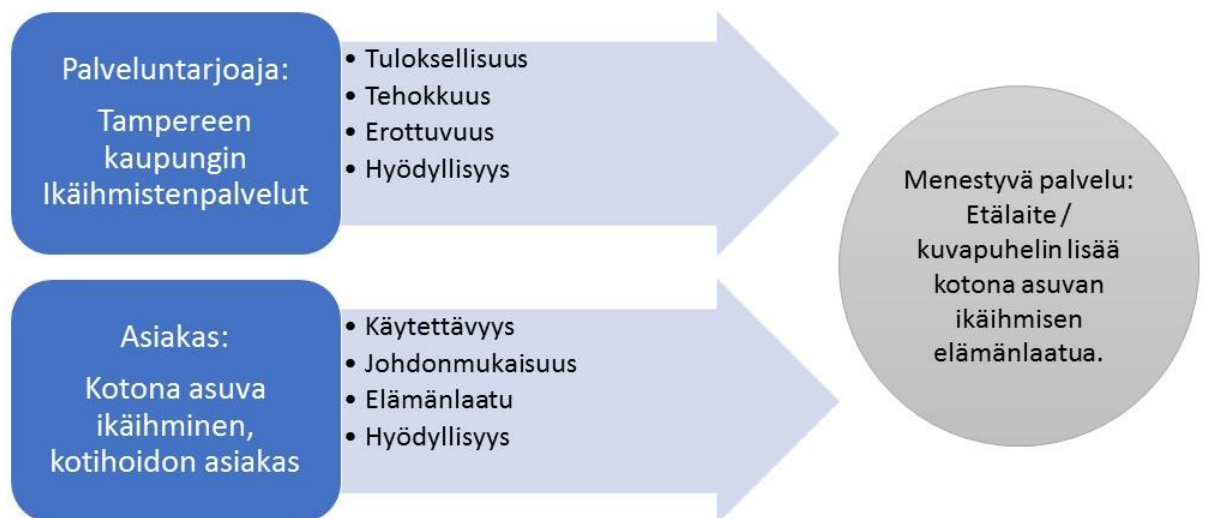
Palvelupolun suunnitteluprosessissa on huomioitava, että vaikka palveluun on suunniteltu tietty palvelun tuotantoprosessi, asiakkaat kulkevat tämän prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen reittinsä. Tämä johtuu siitä, että asioita voi tehdä usealla eri tavalla, ja koska palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe. Esimerkiksi lääkäriajan voi varata internetistä tai soittamalla terveysasemalle, joista kummastakin muodostuu asiakkaalle oman näköisensä palvelupolku. Palvelumuotoilussa pyritään hahmottamaan yleisimmät eri palvelupolut suunnittelun pohjaksi. (Innokylä 2015).

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita. Palvelumuotoilussa käytetty palvelupolku-termi huomioi sen, että asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismalli ohjaavat palvelun kuluttamista palveluntarjoajan asettaman tuotantoprosessin ohella. (Innokylä 2015).

## 5.2 Kohti yksilöllistä palvelupolua

Julkisten palvelujen kehittäminen on ajankohtaista myös Tampereen kaupunki organisaatiossa. Ennen kaikkea globalisaation myötä lisääntynyt ja laajentunut kilpailu asiakkaista ja sitä kautta tuloista on pakottanut myös julkisorganisaatiot kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi. Tavoitteena on tehdä palveluista helposti saavutettavia ja vetovoimaisia. Yksittäiselle asiakkaalle perättäisten palvelukohtaamisten prosessi näyttäytyy palvelupolkuna, jonka muodostumiseen vaikuttavat palvelun tuotantoprosessi ja asiakkaan omat valinnat.

Palvelumuotoilun olennaisia piirteitä ovat käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys suunnittelun lähtökohtana sekä palvelun tuotantoprosessin suunnitteluun osallistuvien tahojen yhteistyön merkitys. Miettinenkin korostaa yhdessä asiakkaiden tai käyttäjien kanssa tehtävää kehittämistyötä, jonka avulla asiakkaalle luodaan tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokemus. Monivaiheisen suunnitteluprosessin tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. (Miettinen 2011, 31).



Kuva 10. Tuulaniemen (2013) Palvelumuotoilun prosessin mukaan ideoitu kaavio menestyvän palvelutuotteen tavoitteista.

Palvelulle on yleensä suunniteltu tietty palvelun tuotantoprosessi. Asiakkaat kulkevat kuitenkin tämän tuotantoprosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen reittinsä, koska asioita voi tehdä usealla eri tavalla ja koska palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kulkea tietty palveluprosessin vaihe (Rautvuori & Jyrämä 2015, 120).

Palvelupolun kuvaamisen tavoitteena on tehdä näkyväksi ikäihmisten käyttämiä vaihtoehtoisia palvelupolkuja kuvapuhelimen käyttäjäksi. Kuvitteelliset ikäihmisen palvelupolut esitellään luvussa 8.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Ominaista kvalitatiiviselle tutkimukselle on, että aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa eli tässä tapauksessa koehenkilöiden kotona. Opinnäytetyössä sovellettiin etnografista tutkimusotetta, joka on laadullisen tutkimuksen menetelmä. Etnografisessa tutkimuksessa pyrittiin tulkitsemaan syvällisesti yksittäisiä

koehenkilöinä olleita ikäihmisiä ja hakemaan tietoa kuvapuhelimen käytöstä ilmiönä. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset tarkentuivat tutkimuksen edetessä, kun havaintoja käsiteltiin ainutlaatuisesti ja saatua tietoa tarkasteltiin joustavasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2015).

Laitinen kirjoittaa *Vaikuttavaa? - julkaisussa taiteen ja hyvinvoinnin positiivisista vaikutuksista hyvinvointiin*. Tutkimuskentällä on todettu, että taiteellisella toiminnalla voidaan esimerkiksi kokea terveydentilaan ja hyvinvointiin sellaisia positiivisia vaikutuksia, jotka tavoitetaan laadullisen tutkimuksen keinoin esimerkiksi havainnoimalla koehenkilöitä, mutta joita määrälliset ja kliiniset mittarit eivät havaitse (Laitinen 2017, 42).

## 6.2 Haastattelu ja havainnointi aineiston keruumenetelmänä

Tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin osallistujien haastattelua ja havainnointia. Haastattelut täydensivät havainnoinnilla saatuja tietoja. Hirsjärven & Hurmeen (2011, 34-35) mukaan haastattelu on joustava tiedonkeruumenetelmä ja sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin, koska sen aikana voidaan ylläpitää haastateltavan kiinnostusta tutkimukseen osallistumiseen, antamalla tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja selvittää ja syventää saatavia tietoja.

Teemahaastattelua käytettiin aineistonkeruun tukena henkilökunnan haastatteluissa. Haastattelut etenivät tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa (liite 3). Teemahaastattelussa korostetaan ihmisen tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.)

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ovat kirjattuna, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Teemahaastattelua käytetään paljon nimenomaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa, mutta voidaan hyvin käyttää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi 2009, 208).

Etnografisen tutkimuksen yleisimmin käytetyt aineistonkeräysmenetelmät ovat osallistuva havainnointi sekä haastattelu (Vuorinen 2003, 65), joita käytettiin myös tässä opinnäytetyössä koehenkilöiden kanssa työskennellessä.

Etnografialla tarkoitetaan havainnoinnin muotoa, joka tapahtuu tutkittavan kohteen tai ilmiön luonnollisessa toimintaympäristössä. Etnografian juuret löytyvät vieraita kulttuureita tutkivan antropologian piiristä. Suomessa etnografista näkökulmaa on käytetty 1970-luvulta lähtien esimerkiksi elämäntapa-, työelämän- ja naistutkimuksen parissa. (Eskola & Suoranta 2000, 103.)



### 6.3 Aineiston kerääminen ja koehenkilöt

Opinnäytetyön havainnointi ja aineistonkerääminen tehtiin Pisan palvelukeskuksessa Tampereella. Opinnäytetyön etnografinen havainnointi toteutettiin kahden Pisan kotihoidon asiakkaan kotona havainnoimalla ja haastatteleamalla heitä kuvapuhelimen koekäyttäjinä. Aineistoa kerättiin myös haastatteleamalla Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinjan henkilökuntaa ja muita asiantuntijoita.

Etnografisessa tutkimuksessa informanttien eli koehenkilöiden lukumäärä ei ole keskeinen tekijä, vaan tutkimuksessa korostetaan aineiston monipuolisuutta ja syvällisyyttä. Koska tutkittava kohderyhmä saattaa olla pieni, tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi on tärkeää raportoida informanttien eli osallistujien lukumäärä sekä haastattelujen ja havainnointikertojen kestot. Raportoinnissa havaintojen kuvaaminen vaatii monesti tarkkaa ja eläväistä kirjoittamistyyliä. (Vuorinen 2003, 65–66.)

Opinnäytetyön koehenkilöiden etsiminen käynnistyi Pisan palvelutalon palveluvastaavan avustuksella kesällä 2017. Kesäaika osoittautui hankalaksi niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin lomailujen takia. Käytännössä työ käynnistyi vasta, kun Pisan palvelukeskuksen kotihoitoon saatiin ensimmäiset VideoVisit-sovelluksella varustetut kuvapuhelimet syyskuussa ja Pisan palvelukeskuksen kotihoidon henkilökunnalle järjestettiin koulutusta kuvapuhelimen käytöstä. Tämän jälkeen Pisan kotihoidossa käynnistettiin kartoitus kuvapuhelimen testaamiseen sopivien asiakkaiden löytämiseksi.

Henkilökunta tarjosi kuvapuhelinta ja VideoVisit-sovellusta syys- loka- kuussa 2017 5:lle kotipalvelun asiakkaalle, joista:

- 2 henkilöä kieltäytyi vastaanottamasta laitetta
- 1 henkilö halusi kokeilla kuvapuhelinta hoitajan soittoon: hoitajan fyysinen iltakäynti asiakkaan luona korvattiin hoitajan soitolla kuvapuhelimen kautta -> tämä jatkuu edelleen ja on osa asiakkaan palvelusopimusta
- 2 henkilöä antoi suostumuksensa osallistua opinnäytetyöni koehenkilöiksi: olivat kiinnostuneita testaamaan kuvapuhelinta viriketoiminnan vastaanottajana.

Kuvapuhelimen käyttökokeiluun viriketoiminnan vastaanottajina osallistui kaksi ikäihmistä. Molemmat ovat Tampereen kaupungin kotihoidon asiakkaita. Haastattelin heitä tutkimuksen alussa keräten taustatietoja ja tutkimuksen lopussa kartoittaen tutkittavan mielipiteitä ja tunteita kuvapuhelimen käytöstä sekä mahdollisista hyvinvointivaikutuksista. Haastattelut ja koetilanteiden havainnointi toteutettiin syksyn 2017 aikana. Haastattelut ja havainnointikerrat kestivät kerrallaan noin tunnin eli nauhoitettua havainnointimateriaalia kertyi yhteensä noin 7 tuntia. Kaikki

nauhoitettu puhe ei suoraan vastaa tutkimuskysymyksiin, vaan välillä vaihdettiin kuulumisia ja puhuttiin arkipäivän asioista.

Tavoitteena oli testata voiko kotona asuva ikäihminen vastaanottaa kuva-puhelimen ja VideoVisit -sovelluksen kautta lähetettyä virkistystoimintaa ja miten se vaikuttaa hänen hyvinvointiinsa. Havainnoinnin tavoitteena oli seurata ikäihmisten osallistumista ja reaktioita lähetysten aikana. Virkistystoimintaohjelmat lähetettiin Pispán palvelukeskuksesta fysioterapeutin ja lähihoitajan toimesta.

Keräsin havainnointiaineistoa molemmissa tutkimuskohteissa ja kirjasin havaintoja muistikirjaani. Havainnointikerrat kestivät kerrallaan noin tunnin eli nauhoitettua havainnointimateriaalia kertyi yhteensä noin 7 tuntia. Huomasin, että havainnointi vaati tarkkaavaisuutta sekä intensiivistä läsnäoloa. Tutustuin koehenkilöihin havainnointikertojen aikana ja koin päässeeni hyvin kosketukseen koehenkilön todellisuuden kanssa.

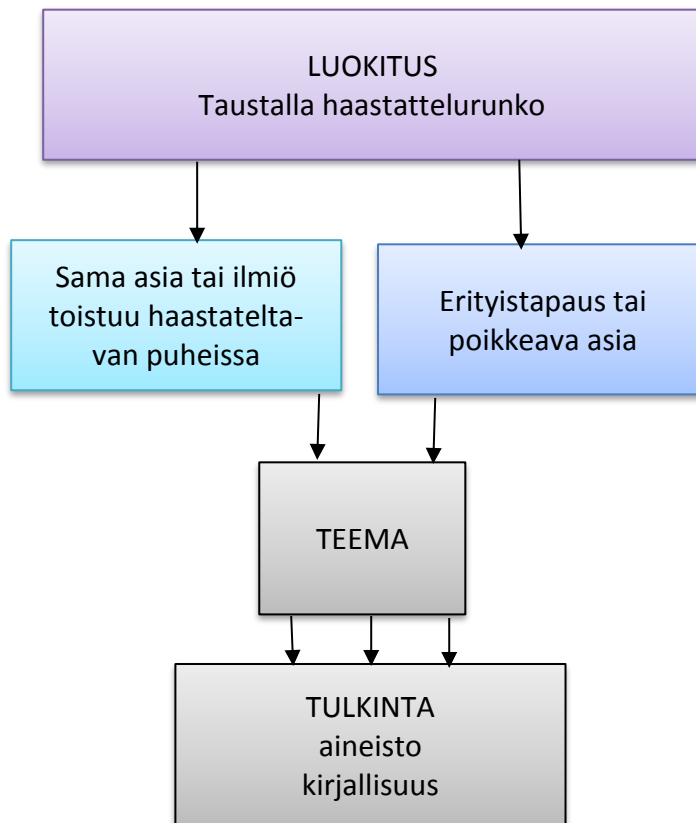
Nuolijärven (Nuolijärvi 1992, 118-119) mukaan aineisto kootaan ihmisen käyttämästä aivan tavallisesta puhekielestä. Siihen ei tutkijan pidä mitenkään vaikuttaa ja siksi esimerkiksi tutkijan itsensä kirjoittamia haastatteluja tms. sellaista toisen käden aineistoa ei pitäisi käyttää varsinaisena analysoitavana aineistona, mutta ne ovat tärkeitä tulkintojen ja merkitysten antamisen tukiaineistoina. Nämä aineistoon kohdistetut vaatimukset ovat keskeisiä, koska aineiston luonne vaikuttaa koko tutkimuksen kysymyksenasetteluun ja siten siihen, mitä seikkoja kulloinkin on ylipäänsä mahdollista saada selville.

#### 6.4 Aineiston analyysi

Yksinkertaisesti määriteltynä laadullisen aineiston analyysillä tarkoitetaan aineiston järjestämistä sellaiseen muotoon, että siitä on mahdollista löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kun aineisto on saatettu tekstimuotoon (esimerkiksi haastattelut litteroitu eli kirjoitettu puhtaaksi), sitä on mielekästä jäsentää ja selkeyttää ennen varsinaista analyysiä.

Anttilan mukaan (Anttila 2000) etnografisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi kulkevat limittäin. Kenttätyö selvittää mitä ihmiset tekevät ja analyysin tehtävänä on tulkita, miksi he tekevät niin.

Analyysi perustuu useimmiten haastattelurunkoon, mutta ennen kaikkea se on tutkijan ajattelua ja pohdintaa. Analyysin kautta syntyy tulkinta, joka kautta tutkija voi herättää yksittäisen tapauskuvauksen avulla lukijoissa yleisempääkin mielenkiintoa. (Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995, 89-90).



Kuva 11. Eija Syrjäläisen etnografisen tutkimuksen analyysivaiheen kuvauksen mukaan mukaeltu kaavio (Syrjäläinen, 1994, 89-95).

Aineiston analyysi esittää tulkinnat inhimillisen käyttäytymisen merkityksestä ja funktioista. Raportissa tulokset esitetään pääasiassa kirjallisina kuvauksina ja selityksinä, jossa kuvapuhelimen käyttökokeilua ajatellaan sellaisena kokeiluna, josta pyritään lisäämään ymmärrystä tutkimalla (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009, 43).

Tämän opinnäytetyön aineistoksi muodostui koehenkilöiden havainnointi, haastattelut ja tutkijan havainnointipäiväkirja, jota käytettiin johtopäätösten ja arvioinnin apuna. Opinnäytetyö painottuu vastaamaan esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja esittämään ideoita tulevaisuuteen tuotemuotoilun näkökulmasta. Saatujen kokemusten perusteella tavoitteena on kuvata palvelupolkuja, joissa kuvataan asiakkaan polkua VideoVisit-sovelluksen ja kuvapuhelimen käyttäjäksi.

Opinnäytetyön aineiston analyysi aloitettiin aineiston purkamisella. Koehenkilöiden haastattelunauhoitukset kuunneltiin ja tämän jälkeen ne litoitiin eli kirjoitettiin auki pääpiirteittäin. Hiltusen (2009) mukaan laadullisesta aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Tavallisimpia analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyyppittely, taulukointi, sisältöerittely, keskusteluanalyysi ja käsitetutkimus (Hiltunen 2009).

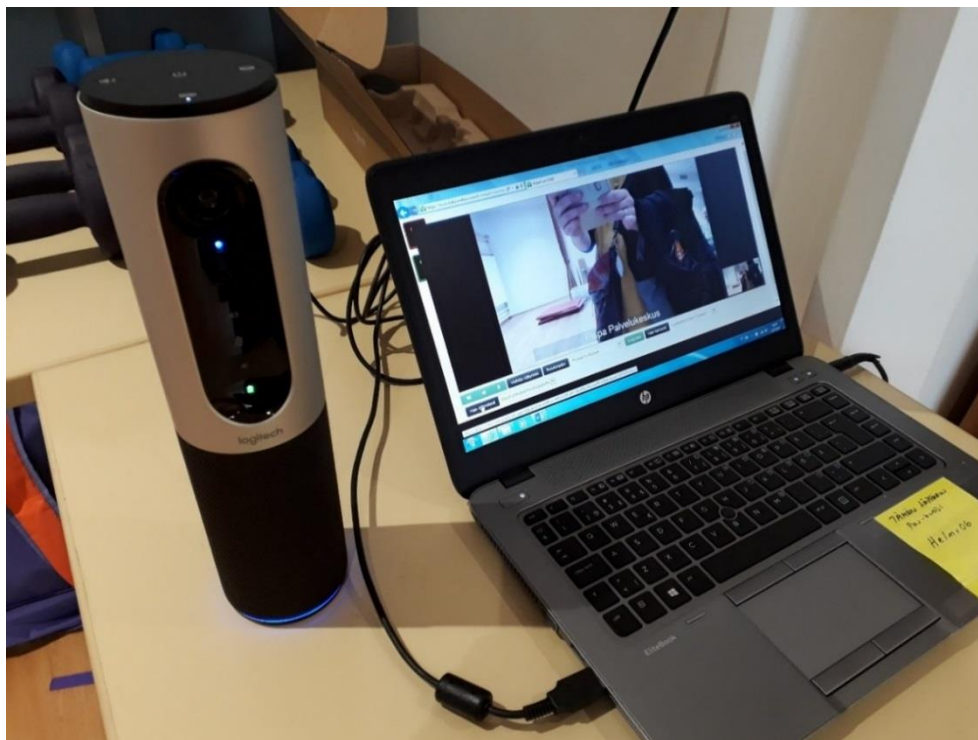
Aineiston teemoittelu on useimmiten ensimmäinen lähestyminen aineistoon. Käytännössä se tarkoittaa aineiston pilkkomista ja järjestämistä erilaisten aihepiirien mukaan. Tavoitteena on löytää ja erotella tekstimasasta tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Irrotetut sitaattit järjestetään teemoittain eräänlaiseksi sitaattikokoelmaksi, kyse on eräänlaisesta pelkistämisestä. (Hiltunen 2009).

Teemoittelin ensin aineistoa aihepiireittäin ja litteroidusta tekstistä erotuikin helposti keskeiset aihepiirit, koska olin ohjannut keskusteluja koehenkilöiden kanssa kysymysten avulla (liite 3).

1. Suhtautuminen teknologiaan, tietokoneeseen ja kuvapuhelimeen.
3. Kuvapuhelimen käytettävyys.
4. Lähetysten sisältö.
5. Hyvinvointivaikutukset.

Henkilökunnan ja muiden asiantuntijoiden haastatteluissa korostuivat seuraavat teemat:

1. Suhtautuminen teknologiaan, tietokoneeseen ja kuvapuhelimeen.
2. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet omassa työssä.
3. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen haasteet, mahdollisuudet ja tulevaisuus.



Kuva 12. Toiminnan lähettämiseen kuvapuhelimelle tarvitaan kuvaava kamera, tässä Conferencecam connect-kamera ja tietokone. Kuvassa valmis-tellaan tuolijumppa lähetystä Pisan palvelukeskuksessa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön keskeisiä tuloksia. Tulokset koostuvat kaikesta tutkimuksen aikana kerätystä materiaalista. Tulosten esitteilyssä käytetään havainnointiaineistoa sekä haastattelumateriaalia ja alkuperäisilmaukset on esitetty sitaateissa. Haastateltavia ei ole eritelty, jotta intimiteettisuoja olisi mahdollisimman aukoton.

### Koehenkilöiden taustatiedot:

Koehenkilö A: 96-vuotias mies, joka asuu yksin kerrostalossa tilavassa 3 huoneen ja keittiön asunnossa. Koti on siisti ja viihtyisä. Koehenkilön eläkkeellä oleva tytär asuu samassa rapussa ja auttaa isäänsä tarvittaessa. Myös kotihoidon työntekijä käy aamuisin tarkistamassa koehenkilön voinnin ja lääkkeiden ottamisen. Tarvittaessa hän tekee pienet hoitotoimenpiteet ja avustaa suihkussa. Tutkimuksen alussa koehenkilö A on ikäisekseen hyväkuntoinen ja pirteä, mutta valitettavasti hänen terveydentilansa muuttuu kaatumisen seurauksena ja kokeilu joudutaan keskeyttämään marraskuussa 2017. Kolmen tapaamisen seurauksena nauhoitettua aineistoa kertyi yhteensä noin 3 tuntia.

Koehenkilö B: 80-vuotias nainen, joka asuu yksin kerrostalossa tilavan huoneen, makuualkovin ja keittiön asunnossa. Koti on siisti ja hyvin hoidettu. Koehenkilöllä on kolme lasta, joista kaksi eläkkeellä olevaa lasta asuu melko lähellä, samalla paikkakunnalla ja yksi toisella paikkakunnalla. Koehenkilön B terveyden tila on tällä hetkellä hyvä, lähihoitaja tai sairaanhoitaja käy aamuisin tarkistamassa lääkkeitä ja mittaamassa verenpainetta sekä tekemässä muut tarvittavat hoitotoimenpiteet. Koehenkilö on aiemmin saanut 2 aivoinfarktia, jotka ovat vaikuttaneet henkilön terveydentilaan mm. heikentäen muistia. Tapaamisia 4 kertaa, nauhoitettua aineistoa kertyi yhteensä noin 4 tuntia.

### 7.1 Tapaamiset ja havainnot teemoittain koehenkilöiden luona

Etnografisen tutkimuksen yleisimmin käytetyt aineistonkeräysmenetelmät ovat osallistuva havainnointi sekä haastattelu (Vuorinen 2003, 65), joita käytettiin myös tässä opinnäytetyössä.

#### 1. Suhtautuminen teknologiaan, tietokoneeseen ja kuvapuhelimeen

Koehenkilö A:

Ensimmäisellä tapaamiskerralla vein kuvapuhelimen koehenkilö A:lle lähihoitajan kanssa. A:lla oli suihkupäivä, joten sillä aikaa, kun lähihoitaja teki työtään asiakkaan kanssa, minä havainnoin koehenkilön elinympäristöä.

Huomasin, että olohuoneessa oli pöytätietokone ja keittiön pöydällä tabletitietokone. Kerroin koehenkilö A:lle kuvapuhelimesta ja sen käyttömahdollisuuksista. Hän suhtautui kuvapuhelimeen erittäin myönteisesti ja kertoi, että oli opetellut tietotekniikkaa eläkkeellä ollessaan mm. pelaamalla pasianssia tietokoneella ja katselemalla joitakin internet sivuja.

”ihan käteviä nuo laitteet”

”vaimo tykkäsi pelata pasianssia... tuolla koneella”

Koehenkilö B:

Ensimmäinen tapaaminen koehenkilö B:n luona tapahtui myös yhdessä hoitajan kanssa. Hoitaja kyseli asiakkaan voinnin ja tarkisti lääkkeiden ottamisen. Sitten hoitaja jatkoi matkaansa seuraavan asiakkaan luokse ja minä jäin kertomaan koehenkilö B:lle kuvapuhelimesta ja sen käyttötaroituksesta. Koehenkilö suhtautui kuvapuhelimeen epäilevästi, oli aluksi sitä mieltä, että ei haluakaan laitetta koekäyttöön.

”mä oon noitten laitteitten kanssa sellanen huono”

”ei ole tietokonetta, enkä tartte sellaista... ei oo koskaan ollu”

”ei mun päähäni mene sellaset”

”alkaa jo tuo muistini karkailla”

”mä olen sekoittanut noita laitteita”

”lapsetkin sanoo, ettei äireen pidä koskea noihin laitteisiin”

Keskustelun edetessä hän kuitenkin suostui yhdessä tutkijan kanssa tutkimaan kuvapuhelinta ja myöntyi seuraavaan tapaamiskertaan.

## 2. Kuvapuhelimen käytettävyys.

Koehenkilö A

Ensimmäisellä tapaamiskerralla etsimme kuvapuhelimelle sopivaa paikkaa ja sovimme, että koska laitteen johdon tulee olla koko ajan töpselissä, paras paikka on keittiön pöydällä lähellä pistorasiaa. Kuvapuhelimen virtakytkin on laitteen sivulla vasemmassa kulmassa. Painoin virtanäppäintä useamman kerran, mutta en saanut laitetta käynnistymään. Jouduin soittamaan palvelukeskuksen hoitajalle ja kysymään neuvoa kuvapuhelimen käynnistämiseksi. Hoitajan neuvoilla eli painamalla virtakytkintä pitkäkestoisesti noin puoli minuuttia, laite avautui. Yhdessä koehenkilön kanssa toteamme, että laitteen mukana pitäisi olla selkeät käyttöohjeet. Koehenkilö A kommentoi pilke silmäkulmassa käynnistämisongelmia näin:

”aina se tuppaa tuollasta olemaan noitten laitteitten kanssa”

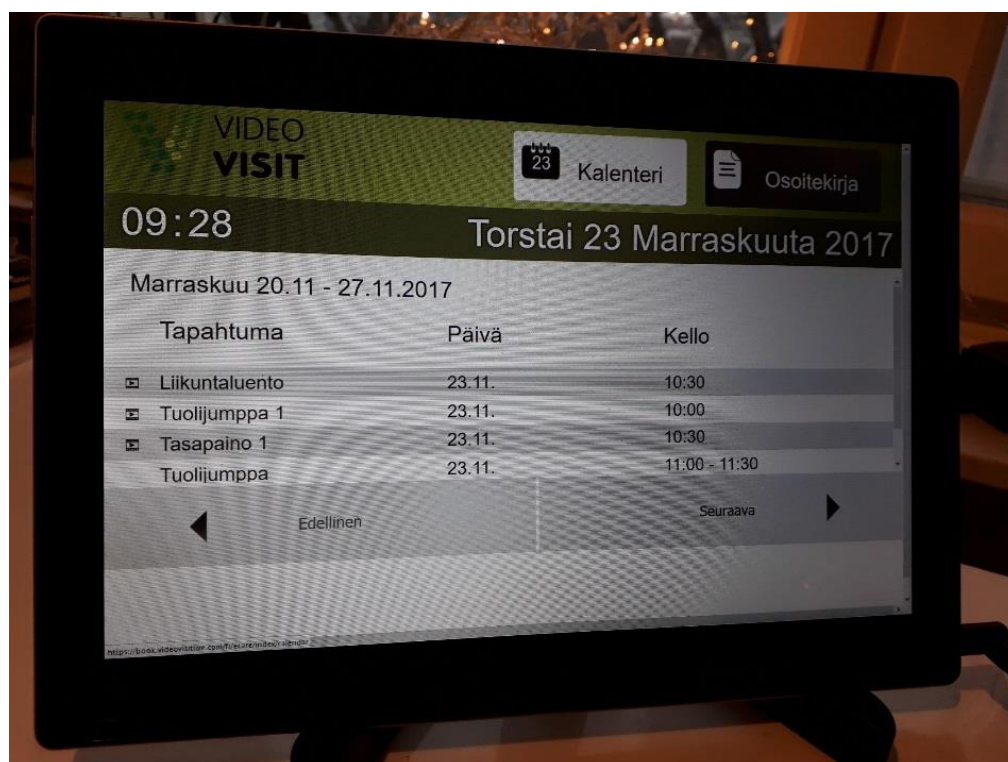
”ei se oo niin vaarallista”

Kun kuvapuhelin oli saatu käynnistymään, teki hoitaja pyynnöstäni kuvapuhelimeen koesoiton, joka onnistui moitteettomasti. Kuva- ja ääniyhteys toimi hyvin molempiin suuntiin.

Huomaamme pian, että kuvapuhelimen käytössä ilmenee ongelmia jatkosakin. Osittain nämä johtuivat ohjeiden puutteista sekä tutkijan tietämättömyydestä. Toisella tapaamiskerralla koehenkilö A:n sovimme osallistumisesta Pisan palvelukeskuksesta lähetettävään tuolijumppaan. Osallistujan tulee ilmoittautua kuvapuhelimen kalenterin kautta jokaiseen lähetykseen erikseen ja kun olemme valmiina, huomaamme, että lähetykseen liittyminen ei enää onnistu. Lähetys onkin alkanut jo 15 minuuttia ennen varsinaisen jumpan alkua ja ilmoittautumispainike on poistunut näytöltä. Huomaamme siis käytännön kautta, että ilmoittautuminen onnistuu vain ennen lähetksen alkua.

Kolmannella tapaamiskerralla koehenkilö A:n kanssa onnistumme saamaan yhteyden fysioterapeutin pitämään tuolijumppalähetykseen. Koehenkilön tytär on myös paikalla ja osallistumme yhdessä tuolijumppaan.

Koehenkilö A kokee tuolijumpan liian haastavaksi hänelle. Henkilöllä on kipuja olkapäissä ja käsissä, eikä hän pysty tekemään annettuja liikkeitä ohjeiden mukaan. Myöskään jalat eivät liiku niin vetreästi kuin tuolijumppaa ohjaavalla nuorella fysioterapeutilla.



Kuva 13. Koehenkilö A:n kanssa osallistuimme mm. Pisan palvelukeskuksesta lähetettyyn tuolijumppaan. Kuvassa kalenterinäkymä.

## Koehenkilö B

Ensimmäisellä tapaamiskerralla järjestimme kuvapuhelimelle paikan keittiön pöydältä, läheltä pistorasiaa. Huomaan, että kuvapuhelimen johto jää melko tiukalle ja jätänkin pöydälle lapun, jossa pyydän koehenkilön omia hommaamaan koehenkilön kuvapuhelimelle jatkojohdon. Laite käynnistyy normaalisti painettuani riittävän kauan virtanäppäimestä. Tämän jälkeen soitan puhelimellani hoitajalle Pisan palvelukeskukseen, että olemme koehenkilön kanssa valmiita koesoittoa varten. Hoitaja soittaa kuvapuhelimeen koesoiton, joka onnistui moitteettomasti. Kuva- ja ääniyhteys toimi hyvin molempiin suuntiin.

Toinen tapaaminen koehenkilön B luona sujui hyvin. Hän selvästi ilahtuu tulostani, on puhelias ja kertoo kuulumisia. Sovimme yhdessä, että katsoimme kuvapuhelimelta nauhoitettua aivojumppaa. Sen tavoitteena on mm. aktivoida muistia. Koehenkilö tekee aivojumpan liikkeitä ohjeiden mukaan ja juttelee samalla.

”nääh on niitä samoja liikkeitä mitä me tehdään kerhossa”  
 ”ihan hyvää tää tekee”

Keskustelussa käy ilmi, että koehenkilö osallistuu kerran viikossa Pisan palvelukeskuksessa järjestettävään päivätoimintaan, jossa mm. jumpataan, lauletaan, askarrellaan ja osallistutaan muihin järjestettyihin aktiviteetteihin.

Sovitetaan seuraavasta tapaamisesta, jolloin on tarkoitus osallistua suoraan fysioterapeutin ohjaamaan tuolijumppa-lähetykseen Pisan palvelukeskuksesta.

Kolmannella tapaamiskerralla koehenkilö on jälleen pirteä ja juttelee kuulumisiaan. Hän toistelee osittain samoja asioita kuin edelliselläkin kerroilla. Ilmoittaudumme kuvapuhelimen kalenterista fysioterapeutin ohjaamaan tuolijumppaan, joka kestää 30 minuuttia. Lähetys aukeaa ja saamme yhteyden Pisan palvelukeskukseen. Jumppaa ohjaava fysioterapeutti tietää, että osallistumme lähetykseen ja kohdistaa katseensa ja kommentinsa suoraan ruudulle, mikä tuntuu koehenkilöstä oudolta:

”meillekkö se puhuu, näkeekö se meidät?”

Koehenkilö näkee hyvin kuvan ja osallistuu aktiivisesti liikkeiden tekemiseen.

”huushollia tehressä tulee kans liikuttua, kun kurkottelee hyllyille”  
 ”hyvä jumppa oli, kaikissa pysyi mukana”  
 ”tuli ihan sellanen olo, että jumpattu on”



Koehenkilö B puhui jumpan aikana kaikenlaisia asioista. Hän kertoi esimerkiksi, että muutti 18-vuotiaana Tampereelle ja meni Finlaysonille töihin, oli ensin kutojana, sitten kankaantarkastajana. Lisäksi hän puhui perheestään ja sisaruksistaan. Välillä toki kommentoi myös jumppaa.

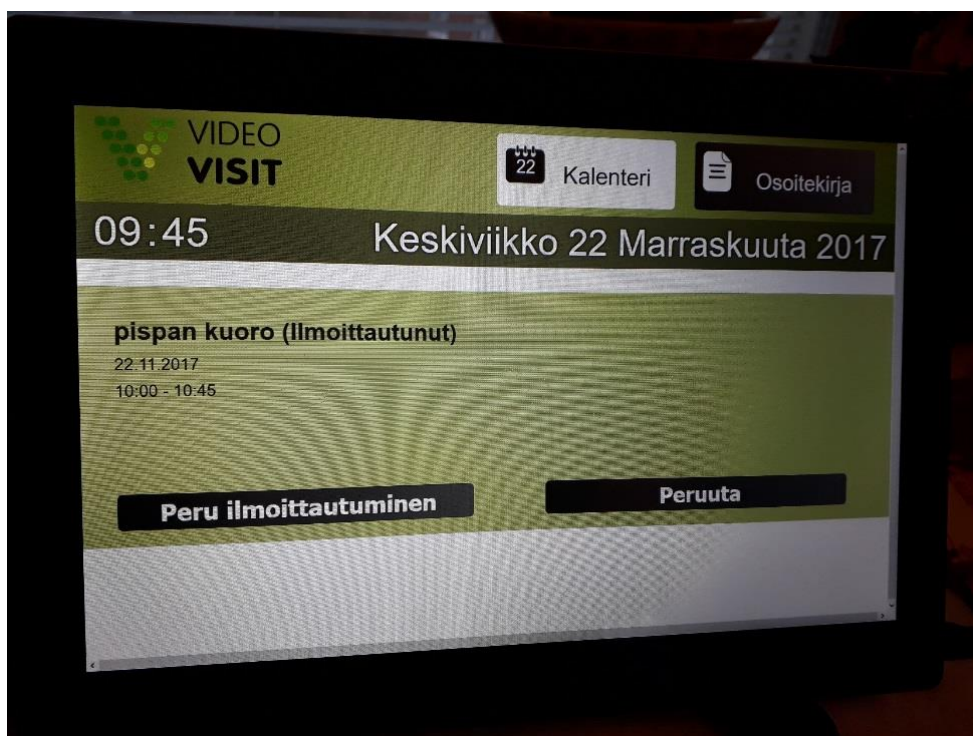
Tuolijumpan jälkeen kyselen koehenkilöltä kommentteja ja sitten soitan fysioterapeutille antaakseni palautetta jumpasta: kuvaavan kameran asentoon tulee kiinnittää huomiota, nyt ohjaajan jalat eivät näkyneet kunnolla. Kuva voisi olla edestä, näkyisi paremmin mitä tehdään, nyt kuvaava kamera oli fysioterapeutin sivulla.

Koehenkilö B kysyy minulta jokaisen tapaamisemme lopulla:

”otatko sä jo sen laitteen mukaasi”

Koehenkilö B myöntyy kuitenkin vielä uuteen tapaamiseen, kun ehdotan kuoroharjoitusten seuraamista kuvapuhelimelta. Hän on aikaisemmin harrastanut kuorolaulamista ja pitää muutenkin musiikista.

Neljännellä tapaamisen aikana on tarkoitus seurata Pisman kuoron joululauluharjoituksia Pisman palvelutalosta. Olen saanut ennakkoon kuoron joululauluvihon mukaani, jotta voimme koehenkilön kanssa laulaa mukana. Huomaan kuitenkin heti, että kuoroharjoitukset eivät näy lähetyksenä koehenkilön kuvapuhelimen kalenterissa. Soitan Pisman palvelukeskukseen lähihoitajalle, joka kanssa on sovittu koehenkilön osallistumisesta lähetykseen. Hän luo uuden lähetyksen kalenteriin ja yritämme yhteyttä uuteen lähetykseen. Nyt Pisman kuoro näkyy koehenkilön kuvapuhelimen kalenterissa ja ilmoittautuminenkin onnistuu, mutta yhteys ei avaudu. Uuden puhelunkaan jälkeen emme saa kuva- ja ääniyhteyttä toimimaan.



Kuva 14. Koehenkilön B kanssa yritimme osallistua Pisan palvelukeskuksesta lähetettyyn Pisan kuoron harjoituksiin. Valitettavasti emme kuitenkaan saaneet kuva- ja ääniyhteyttä muodostettua. Näkymä kuvapuhelimen kalenterista.

Toteamme koehenkilön kanssa, että yhteyttä ei nyt saada muodostettua ja keskustelemme kuvapuhelimen toiminnasta, mutta myös mahdollisuuksista. Koe henkilö ei ole vakuuttunut kuvapuhelimen potentiaalista.

”onneksi saatiin viime kerralla edes se voimistelu onnistumaan”

”vie vaan mennessäsi se laite, kun mä kerhossa voimistelen ja liikun ihan tarpeeksi”

”meneekö sun aikaas nyt turhaan?”

Huomasin molempien koehenkilöiden kanssa saman ongelman lähetysten alkamis- ja loppumisajankohdissa. Tuolijumpan ja kuoroharjoitusten lähetys oli merkitty kuvapuhelimen kalenteriin alkavaksi 15 minuuttia ennen varsinaisen ohjelman alkua. Kuvapuhelin siis soittaa asiakkaalle 15 minuuttia ennen lähetystä, mutta kun puheluun vastataan, sieltä ei avaudu kuvayhteyttä, näkymässä on ainoastaan vastaanottajan oma näkymä eli oma kuva. Kuvayhteys avautuu vasta kun lähetys alkaa.

Sama toistuu myös lähetyksen jälkeen eli lähetys on kuvapuhelimen kalenteriin merkitty loppuvaksi vasta 15 minuuttia varsinaisen ohjelman jälkeen ja kuvapuhelin jää auki. Jos kuvan sammuttaa kuvapuhelimen näytössä olevasta punaisesta luurista, kuvapuhelin soittaa koko sen 15 minuutin

ajan, jolloin yhteys sulkeutuu. Tämä oli hämmentävää molemmille koehenkilöille. Annoin palautetta ohjelmaa lähettävälle taholle ja ensi alkuun kuvaa lähettävän kameran ruudun eteen voidaan laittaa teksti, joka ilmaisee mitä tapahtuu.



Kuva 15. Kuvapuhelimen käyttökokeilun jälkeen huomasin, että kuvaavan kameran eteen kannattaa laittaa informaatiota siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu.

### 3. Lähetysten sisältö.

Suorat lähetykset kuvapuhelimille toteutettiin Pispän palvelukeskuksen tuolijumpasta ja Pispän kuoron lauluharjoituksista. Kokeilussa koehenkilöiden kuvapuhelimille lähetettyjen ohjelmien sisältö oli melko suppeaa. Lisäksi olisi ollut mahdollisuus tehdä lähetykset puuhakerhosta ja lehdenluvusta sekä mahdollisesti muistakin Pispän palvelukeskuksessa järjestetyistä toimintatuokioista. Kuvapuhelimen kalenteriin oli tallennettu aivoja tuolijumppatuokiot, joita koehenkilöiden oli mahdollista katsella heille sopivana ajankohtana.

Koehenkilö A ilmaisi heti ensimmäisellä kerralla, ettei jumppaaminen ole hänen mielisältöään. Hän toivoi vuorovaikutuksellista ohjelmaa ja kuvapuheluita esimerkiksi sukulaisten ja ystävien kanssa. Lisäksi häntä kiinnostivat Tampereen kaupungin ajankohtaiset asiat ja päätöksenteko. Hän olisi voinut seurata kuvapuhelimen kautta vaikkapa kaupunginhallituksen ja valtuuston kokouksia tai päättäjien haastatteluja.

Koehenkilö B osallistui kanssani molempiin jumppiin ihan mielellään, mutta olisi tuskin oma-aloitteisesti avannut kuvapuhelinta ja ruvennut jumppailemaan. Koehenkilö B oli aiemmin harrastanut kuorolaulua ja se kiinnosti häntä myös kuvapuhelimen sisältönä.

#### 4. Hyvinvointivaikutukset.

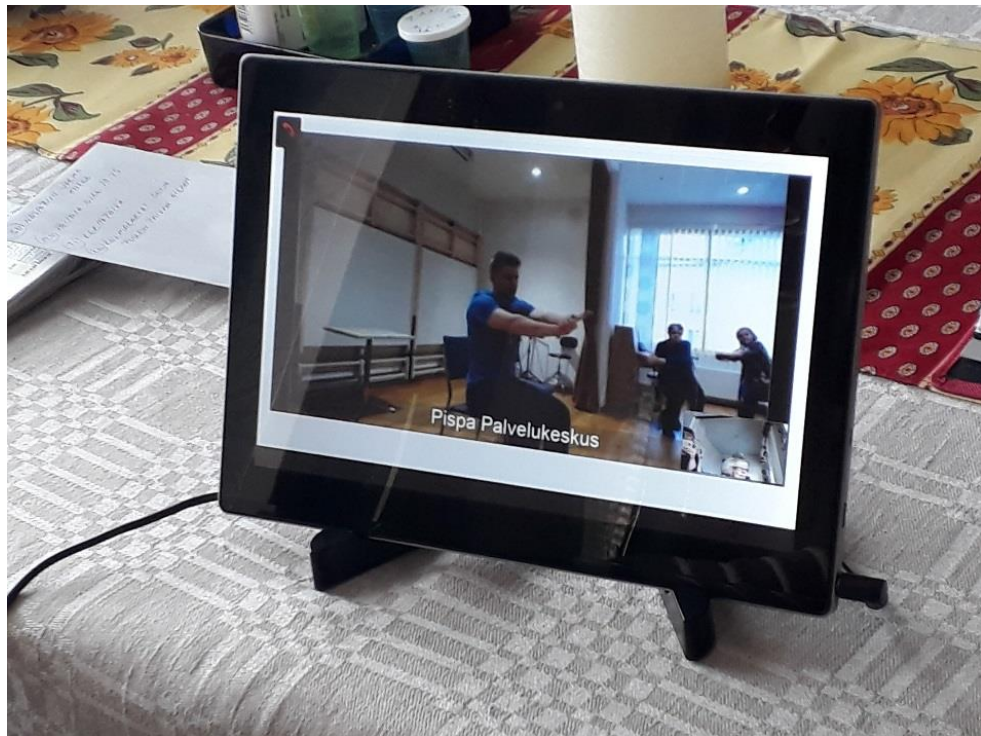
Koehenkilö A suhtautui kuvapuhelimeen myönteisesti ja olisi pidemmän kokeiluajan ja vuorovaikutteisten sisältöjen myötä voinut hyötyä kuvapuhelimen sisällöistä ja kokea hyvinvointivaikutuksiakin. Tekniikka ei kuitenkaan vielä toiminut niin hyvin, että laitteesta ja palvelusta olisi tullut luotettava vaikutelma. Näin lyhyen kokeilun perusteella ei hyvinvointivaikutuksia voitu todeta. Koehenkilön A tytär oli alustavasti kiinnostunut kuvapuhelimen käytöstä koehenkilön kotona asumisen tueksi, sekä hoitajan soitot että viriketoimintamahdollisuudet kiinnostivat. Vaikka iän mukanaan tuomat haasteet hidastavatkin toimintoja, havaintoni perusteella koehenkilö A oppisi toimimaan kuvapuhelimen kanssa osallistumalla lähetyksiin ja vastaanottamaan kuvapuheluita. Koehenkilö A on ystävällinen ja positiivinen henkilö, joka suhtautuu uusiin asioihin myönteisesti ja juuri tämän ominaisuuden takia hänellä on hyvät mahdollisuudet omaksumaan kuvapuhelimen käyttö osaksi omaa elämäänsä. Kun tapasin hänet kolmannen kerran, joka jäi kokeilun viimeiseksi tapaamiskerraksi, hän sanoi minulle lähtiessäni näin:

”pidä ittes hyvällä mielellä”

Koehenkilö B on hyvin ystävällinen ja sosiaalinen ihminen. Hän käy kerran viikossa Pisan palvelukeskuksen päivätoiminnassa ja osallistuu siellä erilaisiin aktiviteetteihin.

”päiväkeskuksessa askarrellaan ja jumpataan, siellä tapasin rouvan, jonka kanssa meidän pitäis mennä lenkille”

Koehenkilö B kokee arkena olevansa yksinäinen ja kaipaisi juttu- ja lenkki-seuraa. Minulle tuli tapaamisten aikana vaikutelma, että koehenkilö B ilahtui tapaamisistamme. Häntä ei niinkään kiinnostanut kuvapuhelin tai sen sisältö, mutta hän keskusteli mielellään kanssani ja kertoi elämänsä tärkeitä tapahtumia. Hän puhui lapsistaan ja lapsenlapsistaan sekä näytti näiden kuvia. Hän kertoi hyvinvointinsa lisääntyvän musiikin kuuntelulla, laulamalla ja läheisten seurassa. Havaintoni mukaan hän hyötyisi kuvapuhelimen kautta lähetettävästä vuorovaikutuksellisesta ohjelmasta sekä kuvapuheluista sukulaisten ja ystävien kanssa. Vaikka muistisairaus hidastaakin oppimista, havaintoni perusteella hän voisi oppia vastaamaan kuvapuhelimeen ja osallistumaan lähetyksiin sekä puheluihin.



Kuva 16. Kuvapuhelimen näkymä fysioterapeutin ohjaamasta tuolijumpasta. Osallistuimme koehenkilön kanssa tuolijumppaan hänen kotonaan.

## 7.2 Henkilökunnan haastattelut teemoittain

Haastattelin useaa (12 henkilöä) Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluissa työskentelevää henkilöä, joiden asema ja työtehtävät olivat hyvin erilaisia.

Henkilökunnan ja muiden asiantuntijoiden haastatteluissa korostuivat seuraavat haastattelurungon mukaiset teemat:

1. Taustatiedot: asema ja työtehtävä Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluksessa.
2. Ajatuksia teknologiasta, tietotekniikasta ja kuvapuhelimesta.
3. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen tausta, ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet omassa työssä.
4. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen haasteet, mahdollisuudet ja tulevaisuus.
5. Vapaat kommentit ja ajatukset aiheesta.

## 1. Taustatiedot.

Haastatteluihin osallistui yhteensä 12 henkilöä, jotka työskentelevät erilaisissa työtehtävissä Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluissa. Työnimikkeinä olivat erikoissuunnittelija, suunnittelija, palveluesimies, palveluvastaava, fysioterapeutti, askartelunohjaaja, asiakasohjaaja ja lähihoitaja.

## 2. Ajatuksia teknologiasta, tietotekniikasta ja kuvapuhelimesta.

Kaikki haastatellut henkilöt suhtautuivat myönteisesti teknologiaan ja tietotekniikkaan ja käyttivät tietokoneita ym. älylaitteita omassa työssään.

”Välttämätön nykyaikana”.

”Paljon mahdollisuuksia”.

”Kaikki teknologia ja tietotekniikka on tervetullutta päiväkeskuksiin, palvelukeskuksiin ja kotihoitoon!”

Kaikki haastatellut käyttivät myös Internetistä löytyvää materiaalia työnsä tukena.

Askartelunohjaaja kertoi, että Internetistä löytyy paljon mielenkiintoisia ideoita, kuva- ja videomateriaalia kädentaitojen ohjauksen tueksi. Hän opastaa myös asiakkaita etsimään käsityöideoita omilta älypuhelimiltaan.

Fysioterapeutti on kiinnostunut hyvinvointiteknologiasta ja suhtautuu myönteisesti ikäihmisiä auttaviin digitaalisiin apuvälineisiin ja laitteisiin.

”Autan asiakkaita tarvittaessa heidän omien puhelinten ja tablettien käytössä”.

Lähihoitajat, fysioterapeutti ja askartelunohjaaja ovat huomanneet työkokemuksensa kautta, että ikäihmisten viriketoiminnan ohjaamiseen liittyy tiettyjä erityispiirteitä. Erilaiset sairaudet tai muut ikääntymisen mukanaan tuomat vaivat voivat rajoittaa osallistumista. Esimerkiksi näön tai kuulon heikkeneminen asettaa omat haasteensa ohjeiden seuraamiselle, nivelrikko voi estää tarkkojen käsitöiden toteuttamisen tai muistisairaudet voivat heikentää keskittymiskykyä ja sitä kautta haitata pitkäjänteistä tekemistä. Nämä samat erityispiirteet vaikuttavat myös ikäihmisten kykyyn omaksua uutta teknologiaa ja oppia uusien laitteiden käyttöä.

Kaikkien haastateltavien yhteinen kokemuksen oli kuitenkin se, että ikäihmiset suhtautuvat digilaitteisiin ja – tekniikkaan pääsääntöisesti uteliaasti ja positiivisesti. Toki epäilijöitäkin löytyy.

### 3. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet omassa työssä.

Kuvapuhelimen käyttäminen Tampereen ikäihmisten palveluissa on vielä melko uutta, joten käyttökokemusta ei ole kertynyt kovin paljon. Kuvapuheluita on tähän asti käytetty pääasiassa ennalta sovittuihin yhteydenottoihin soittamalla asiakkaan kuvapuhelimeen.

Fysioterapeutti sekä lähihoitajat ovat ohjanneet tuolijumppaa ikäihmisille Pispalan palvelukeskuksessa kuvaavan kameran ja VideoVisit – sovelluksen avulla. Kokemusta on kerätty lähinnä lähetyksen kuvaamisesta ja lähettamisestä VideoVisit-sovelluksella. Tuolijumppa lähetyksen vastaanottajia on ollut satunnaisesti vain muutamia. Tavoite on löytää lisää virkistystoimintalähetyksistä kiinnostuneita, kotona asuvia ikäihmisiä, lähitulevaisuudessa.

”Käyttömahdollisuudet ovat teoriassa hyvät.”

”Toivon, että järjestelmää ja laitteita kehitettäisiin helppokäyttöisiksi ja että kuvapuhelinpalvelusta tulisi osa ikäihmisten arkea.”

Lähihoitajat totesivat, että lähes kaikkea palvelukeskuksessa tapahtuvaa toimintaa voidaan lähettää kotona asuville ikäihmisille kuvapuhelimen kautta. Jotkut heistä innostuivat miettimään erilaisia ohjelmia paikallislehdenvuodesta, tanssien ja keskustelupiirien lähettämiseen.

”Voihan sitä lähettää melkein mitä vaan”.

”Meillä on täällä konsertteja ja tansseja, niitäkin joku voisi haluta katsella kotona”.

”Jatkossa olisi hienoa, jos palvelukeskuksen ohjelmaa voisi lähettää enenevässä määrin kotihoidon asiakkaille. Esim. harteaudet, lääkäriluennot, jummat, konsertit ym.”

”Kameranhan voi ottaa mukaansa minne vain ja tehdä sieltä lähetystä.”

”Seurakunnan kappalainen oli kiinnostunut, hartaus voitaisiin lähettää asiakkaille”.

”Keskustelupiirit olisivat hyödyllisiä yksinäisille”.

”Toiminnan lähettäjä ei voi päättää kuka saa osallistua, vaan asiakkaan pitää itse voida valita mitä katsoo.”

#### 4. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen haasteet, mahdollisuudet ja tulevaisuus.

VideoVisit-sovelluksen kautta lähetyksiä tehneiden fysioterapeutin ja lähihoitajien käyttökokemuksen mukaan VideoVisit on helppokäyttöinen sovellus, tosin koulutusta sen ominaisuuksista kaivattiin lisää. Käyttäjät totesivat, että heidän käyttäjäkokemuksensa on vielä melko vähäistä, eikä vastaanottajiakaan ole ollut kovin montaa. Hänen mukaansa VideoVisitin kaltaisen sovellus sopii tulevaisuudessa erinomaisesti vanhuspalveluiden käyttöön. Sen avulla kotona asuville kotihoidon asiakkaille voidaan tarjota entistä parempia ja monipuolisempia palveluja.

”Kuvapuhelimen mahdollisuudet ovat valtaiset. Kotona asuvat asiakkaat voisivat saada erilaisia toimintoja kotiinsa omien mielenkiintojensa mukaan.”

”Kaikki ikäihmiset eivät halua lähteä kotoaan palveluiden ääreen ja on tasa-arvoista tuottaa myös sellaisia palveluja, joita nämä kotona olonsa turvallisesti tuntevat tai liikuntarajoitteiset ikäihmiset voivat saavuttaa”.

”Vuorovaikutteisuus tärkeä ominaisuus”.

Hoitajien soitot asiakkaan kuvapuhelimelle toimivat jo hyvin, joskus on ollut ongelmia yhteyden muodostumisessa. Sen sijaan virkistystoimintalähetyksen lähettäminen kotona asuville kotihoidon asiakkaille on vielä uutta ja käytännön kokemusten kautta ohjelmaa lähettävät henkilöt ovat huomanneet muutamia toimintaan vaikuttavia asioita ja kehittämiskohteita. Haastatteluissa on tullut esille, että monenlaisia haasteita liittyy kuvapuhelimen käyttöönottoon.

”Haasteellista on vanhimpien asiakkaiden vastustus kuvapuhelinta kohtaan. Yli 90-vuotiaat eivät ole tottuneet käyttämään tietotekniikkaa.”

”Henkilökuntaa ei ole koulutettu mielestäni riittävästi. Olemme itse joutuneet opettelemaan järjestelmän käyttöä ja oppineet ns. kantapään kautta.”

”Henkilökunnalle annettu kuvapuhelimen käyttökoulutus on tällä hetkellä sitä, että hoitaja soittaa kuvapuhelun asiakkaalle.”

”Lisää resursseja asian eteenpäin viemiseksi, muuten asia ei etene”.

”Tiimeistä pitäisi irrottaa yksi ihminen tekemään kuvapuhelin työtä eli haalimaan asiakkaita ja opettamaan kuvapuhelimen käyttöä muille”.



”Olin laittanut sen yhteislähetykseksi, en tiennyt, että jokaisen osallistujan kohdalle pitäisi laittaa täppä erikseen. Soitin VideoVisitin käyttäjätukeen ja ne kertoivat siitä täpästä. Siksi se ei näkynyt asiakkaan kuvapuhelimen kalenterissa.”

”Mielestäni poistin alkuperäisen lähetysten ja laitoin uuden lähetysten eri aikaan uudella nimellä, mutta se vanha ei poistunutkaan”.

”Olin koulutuksessa, mutta ei siellä puhuttu tällaisestä”.

”Tekniikkaa pitää selkeyttää niin, että asiakas voi liittyä mihin tahansa lähetykseen silloin, kun hän itse haluaa.”

”Tallennusmahdollisuus lähetysiin, niin se antaisi asiakkaalle tilaa valita ajankohta oman aikataulun mukaan.”

”Kuvaruutu aika pieni, heikkonäköinen näkee huonosti siitä”

”Hyvä idea, mutta ei toimi vielä.”

Kuvapuhelimen ja VideoVisitin kaltainen sovellus sopii kaikkien haastattelujen mielestä tulevaisuudessa hyvin ikäihmisten käyttöön. Jotta toiminnasta saadaan mahdollinen suuri hyöty, on heidän mielestään tekniikkaa ja käytäntöjä vielä kehitettävä. Toimintamalli etenee, jos siihen vapautetaan riittävästi resursseja eli työyhteisöihin on nimettävä kuvapuhelinvaivat, joiden työhön kuuluu muun henkilökunnan neuvonta ja koulutus, asiakkaiden kartoitus ja heidän opastaminen kuvapuhelimen käyttäjiksi.

”Toiminta tulee lisääntymään, kun erilaisista laitteista on tullut arkipäivää seuraaville sukupolville”.

”On tärkeää, että ikäihmisille suunnattu toiminta on organisoitua ja kaikkien saatavilla”.

”Toimiessaan hyvä laite vanhusten yksinäisyyden torjunnassa”.

”Erilaista ohjausta ja neuvontaa voisi tehdä kuvapuhelimen avulla.”

”Potentiaalia kyseisessä palvelussa olisi, jos siitä saataisiin kaikki hyöty irti”.

## 8 PALVELUTUOTE JA PALVELUPOLUT

Henkilökunnan haastattelujen ja koehenkilöiden havainnoinnin perusteella syntyy ajatus ja idea palvelumuotoilutuotteesta sekä kuvaus asiakkaiden vaihtoehtoisista palvelupoluista kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen käyttäjiksi.

### 8.1 Palvelutuotteen kehittäminen

Ikäihmisten toimintaympäristö ja palvelutarpeet ovat muuttuneet viimeisten vuosikymmenten aikana melkoisesti. Nykyisin tavoitteena on jälleen erilaisten tukitoimien avulla varmistaa ikääntyneen kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Ikäihmisen palveluntarpeen arviointi on asiakaslähtöisestä ja tähtää hyvinvoinnin sekä hyvän elämän tukemiseen. Asiakkaan tarvitsemat palvelut tuotetaan yksilökohtaisesti ja yhteistyössä palvelun tarvitsijan ja tuottajan välillä.



Kuva 17. Ideasta tuotteeksi-kaavio kuvaa tuotemuotoiluprosessin etenemistä.

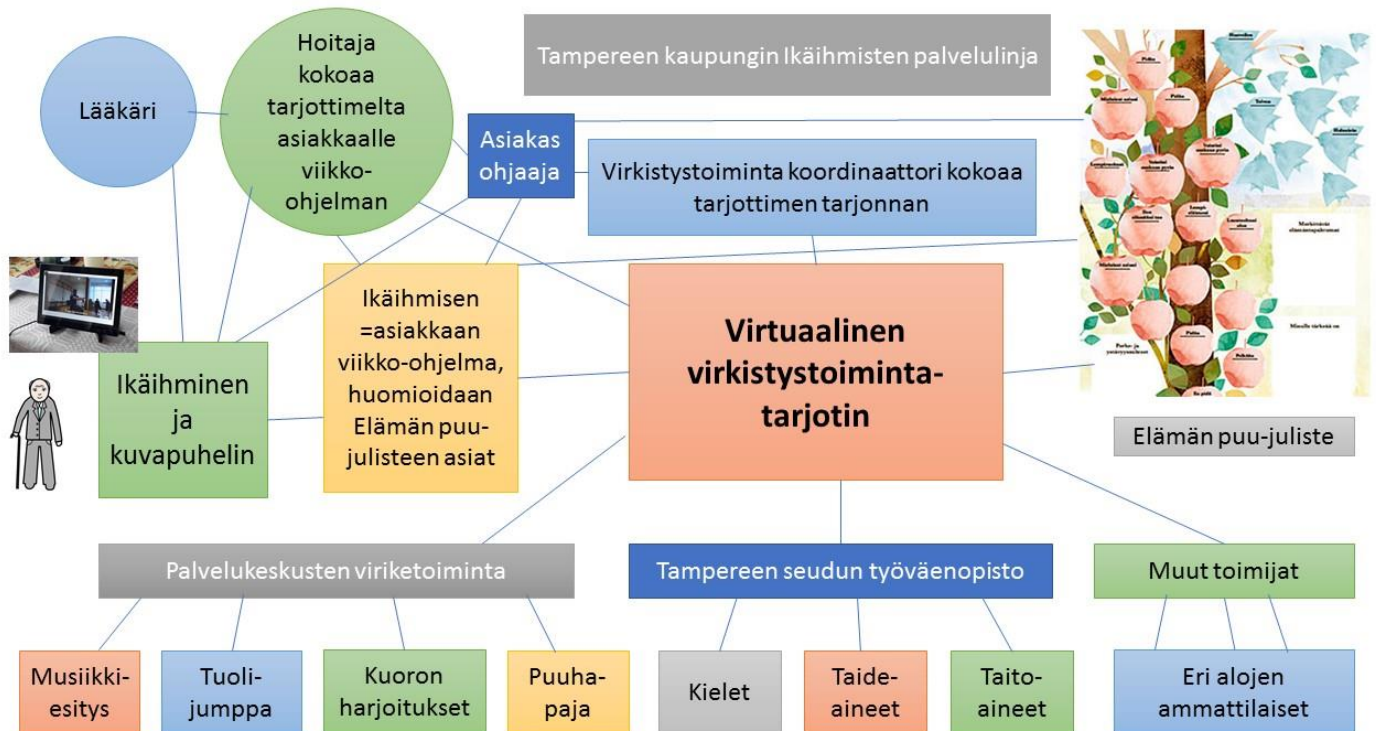
Opinnäytetyöprosessin edetessä ja saadun tiedon perusteella yhdeksi tulevaisuuden haasteeksi näyttää muotoutuvan palveluiden saatavuus ja koordinointi. Miten nykyisille ja tuleville kotipalvelun asiakkaille saadaan tietoa kuvapuheluiden mahdollisuuksista? Kuka tuottaa kulttuuri – ja virkistystoimintalähetysten sisältöä? Kuka koordinoi tuotettua virkistystoimintasisältöä? Miten asiakkaat löytävät haluamansa sisällöt?

Kuvapuhelinta käytetään tällä hetkellä pääasiassa kotihoidon työntekijöiden tekemiin, ennalta sovittuihin soittoihin asiakkaan kuvapuhelimeen.

Kuva- ja puheyhteyden avulla tarkistetaan asiakkaan vointi, muistutetaan lääkkeiden otosta tai ruuan lämmittämisestä. Uudempana palveluna kotihoidon asiakkaille tarjotaan kuvapuhelun kautta osallistumista moniin kulttuuri- ja liikuntatuokioihin. Kokeilut Tampereella liittyvät Kulttuuri ankurina sosiaali- ja terveystalouksissa - hankkeeseen, jossa kevään 2018 aikana pyritään saamaan kuvapuhelimiin kulttuurista sisältöä ja siten innostaa tamperelaisia ikääntyneitä sen käyttöön. Koelähetystyksiä on jo tehty, mm. joululaululähetys Prisman kauppakeskuksesta joulukuussa 2017, jolloin laulutilaisuuteen niin paikan päällä kuin kuvapuhelun välityksellä osallistui toistakymmentä ikäihmistä. Kevään 2018 aikana Tampereen kaupungin palvelukeskukset saavat tekniset valmiudet virkistystoimintalähetysten tekemiseen, myös henkilökuntaa koulutetaan parhaillaan. Joten kuvapuhelinten käyttö ja kulttuuri- ja virkistystoiminnan tarjonta laajenee koko ajan.

Opinnäytetyön palvelutuoteideana syntyi ajatus eräänlaisesta virtuaalisesta materiaalipankista. Palvelun kantavana ideana on koota Tampereen kaupungin toimijoiden tuottama, virtuaalisesti kuvapuhelimelle lähetettävä virkistystä tuottava sisältö, yhteen paikkaan. Tavoitteena on, että tarjottimelta asiakas voi poimia haluamansa sisällön joko yksin tai yhdessä hoitajan kanssa. Sopivaa sisältöä voivat tuottaa palvelukeskukset lähettämällä jo olemassa olevaa ikäihmisten ohjattua toimintaa, kulttuuripalvelut tekevät jo nyt yhteistyötä ikäihmisten palveluiden kanssa ja voivat ottaa kuvaavan kameran mukaansa järjestämiinsä kulttuuritilaisuuksiin. Jatkossa myös esimerkiksi Tampereen seudun työväenopisto voisi osallistua sisällöntuottamiseen lähettämällä kuvapuhelimille omia tapahtumiaan ja sisältöjään. Mahdollisuudet ovat rajattomat, mutta jonkin tahon tulisi olla perillä siitä mitä on tarjolla ja koota tarjonta omalle alustalle tai sovellukselle. Koonnin tuloksena syntyisi virtuaalinen virkistystoimintatarjotin.

1. Virtuaalinen virkistystoimintatarjotin kokoa Tampereen kaupungin organisaatioiden tuottaman sisällön, virtuaalisen kulttuuri- ja virkistystoiminnan samalle alustalle.
2. Sisältöä virkistystoimintatarjottimelle tuottavat Tampereen kaupungin eri organisaatiot mm. Ikäihmisten palvelukeskukset, kulttuuripalvelut, Tampereen seudun työväenopisto.
3. Virtuaalista virkistystoimintatarjotinta koordinoi ja ylläpitää tehtävään palkattu koordinaattori.
4. Käyttäjä: kotihoidon asiakas eli kotona asuva ikäihminen, jolla on käytössään kuvapuhelin ja VideoVisit-sovellus. Tulevaisuudessa, kun kuvapuhelinten käyttö laajenee muihinkin asiakasryhmiin, käyttäjiä voivat olla kaikki muutkin henkilöt, joilla on käytössään kuvapuhelin.
5. Haluamansa ohjelmasisällöt tarjottimen kalenterista valitsee joko asiakas itse tai asiakas yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa. Viikko-ohjelman kokoamisessa käytetään hyväksi ikäihmiselle tehtyä Elämänpuu -julistetta, johon on kirjattu hänelle tärkeät asiat ja mielenkiinnon kohteet. Näiden perusteella asiakkaalle osataan tarjonnasta poimia häntä kiinnostavat sisällöt.



Kuva 18: Virtuaalinen virkistystoimintatarjotin – luonnos palvelutuotteesta.

Jotta ikäihmisille suunnattu kulttuuri- ja virkistystoiminta olisi kohderyhmää kiinnostavaa ja heidän tarpeitaan palvelevaa, tulisi ikäihmiset ottaa mukaan jo palveluiden suunnitteluvaiheessa ideoimaan ja suunnittelemaan heille tuotettuja palveluita. Miettisen mukaan suunnitteluprosessissa on tärkeää kasvattaa asiakasymmärrystä ja ymmärtää käyttäjäkokemuksia. Palvelua tuotetaan vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan ja asiakkaan kesken eli käyttäjät itse osallistuvat palvelujen kehittämistyöhön (Miettinen 2011, 22-32).

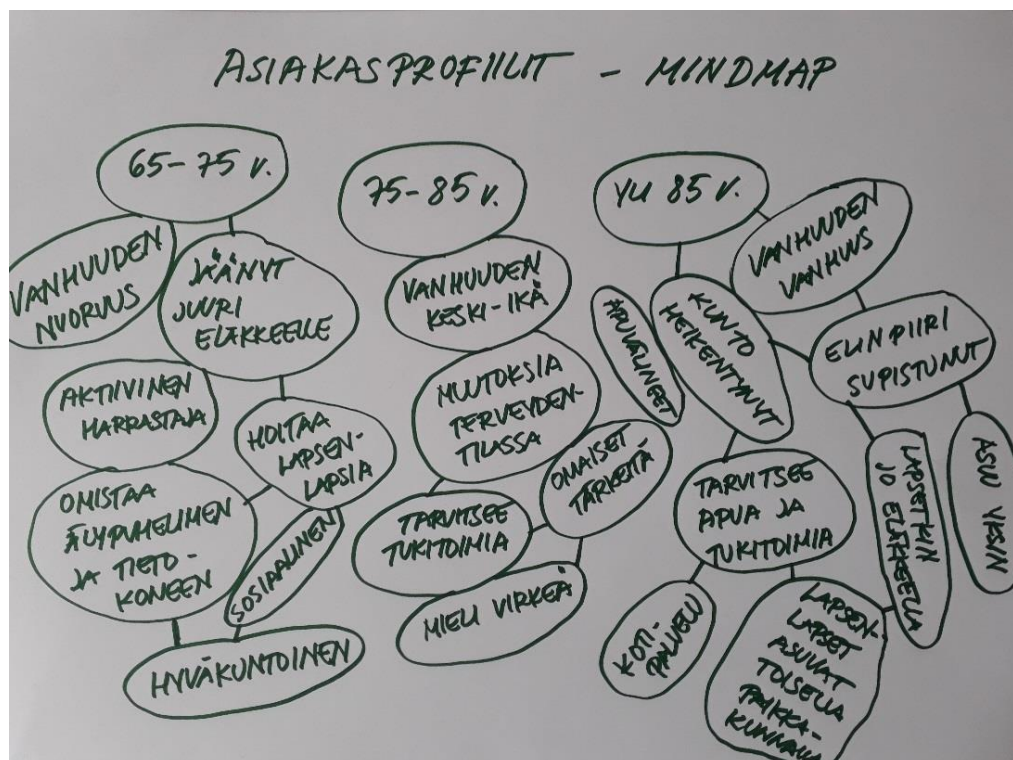
## 8.2

### Asiakasprofiilit ja palvelupolkujen kuvaaminen

Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilun yksi keskeisistä käsitteistä on asiakasprofiili. Asiakasprofiilien luominen on menetelmä, jonka avulla asiakastutkimuksista saatu tieto kiteytetään ja esitetään. Asiakasprofiili on siis kuvaus tietyistä ryhmästä, jonka jäsenillä on samankaltaisia arvoja ja toimintatapoja. (Tuulaniemi 2011, 68).

Asiakasprofiilit ovat havainnollistavia kuvauksia palvelun käyttäjistä. Profiilien avulla hahmotetaan käyttäjien tyypillisiä ominaisuuksia ja ne helpottavat kuvitellun käyttäjän maailman ymmärtämistä hahmottamalla palvelua asiakasnäkökulmasta. Tuulaniemen (2011, 154–155) mukaan asiakasprofiilin tai profiilien luominen voi auttaa yritystä selvittämään oman kohderyhmänsä, suunnittelemaan markkinointiviestintää, joka koskettaa kyseistä kohderyhmää ja ennen kaikkea selvittämään ja täyttämään asiakkaiden tarpeet. Kun asiakkaan kokemukseen halutaan vaikuttaa positiivisesti, on hyvä ymmärtää ihmisten käyttäytymisprofiileja ja niiden taustoja.

Opinnäytetyöhön luodut asiakasprofiilit perustuvat tutkimuksessa kerätyn aineiston ja havaintojen lisäksi professori Matti Huttusen (Huttunen 2009) määritelmään vanhuudesta. Määritelmän mukaisesti 65-75-vuotiaat elävät vanhuuden nuoruutta, 75-85-vuotiaat vanhuuden keski-ikää ja yli 85-vuotiaat vanhuuden vanhuutta.



Kuva 19. Asiakasprofiilit mindmap.



Kuva 20. Asiakasprofiilit kolmelle ikäihmiselle.

Palvelumuotoilun ja palveluinnovaatioiden asiantuntija Sami Oinosen (Oininen 2011) mukaan palvelupolulla tarkoitetaan asiakkaan käytössä olevien palveluiden sarjaa. Asiakas saa palvelun ajallisesti toisiaan seuraavien palveluosioiden ja kontaktipisteiden kautta. Asiakkaan palvelupolkuun vaikuttavia tekijöitä ovat suunnittelu, tuottamisen tapa ja asiakkaan omat valinnat.

Palvelumuotoilussa painottuu kokonaisvaltaisuus, joka näkyy esimerkiksi asiakkaan palvelupolun ymmärtämisessä. Palvelupolun avulla kuvataan asiakkaan reittiä palvelulta toiselle eli niitä kontaktipisteitä, joiden avulla hän navigoi omaa polkuaan eteenpäin. Tämän polun ja sen kontaktipisteiden läpikäyminen on usein hyvin herättävää palveluntarjoajalle ja auttaa palveluiden suunnittelussa.

Seuraavaksi kuvaan kullekin asiakasprofiilille luotua omaa palvelupolkua. Lähtötilanteessa asiakas itse tai hänen lähiomaisensa huomaavat ikäihmisen tarvitsevan kotiinsa tukitoimia, jotta yksin asuminen ja arjen askareista selviäminen voivat jatkua. Erilaisten kontaktipisteiden jälkeen jokainen heistä saa kotiinsa tukipalveluita, joista yksi on kuvapuhelin ja Video-Visit -sovellus.

### Palvelupolku: Hilikka Huolestunut

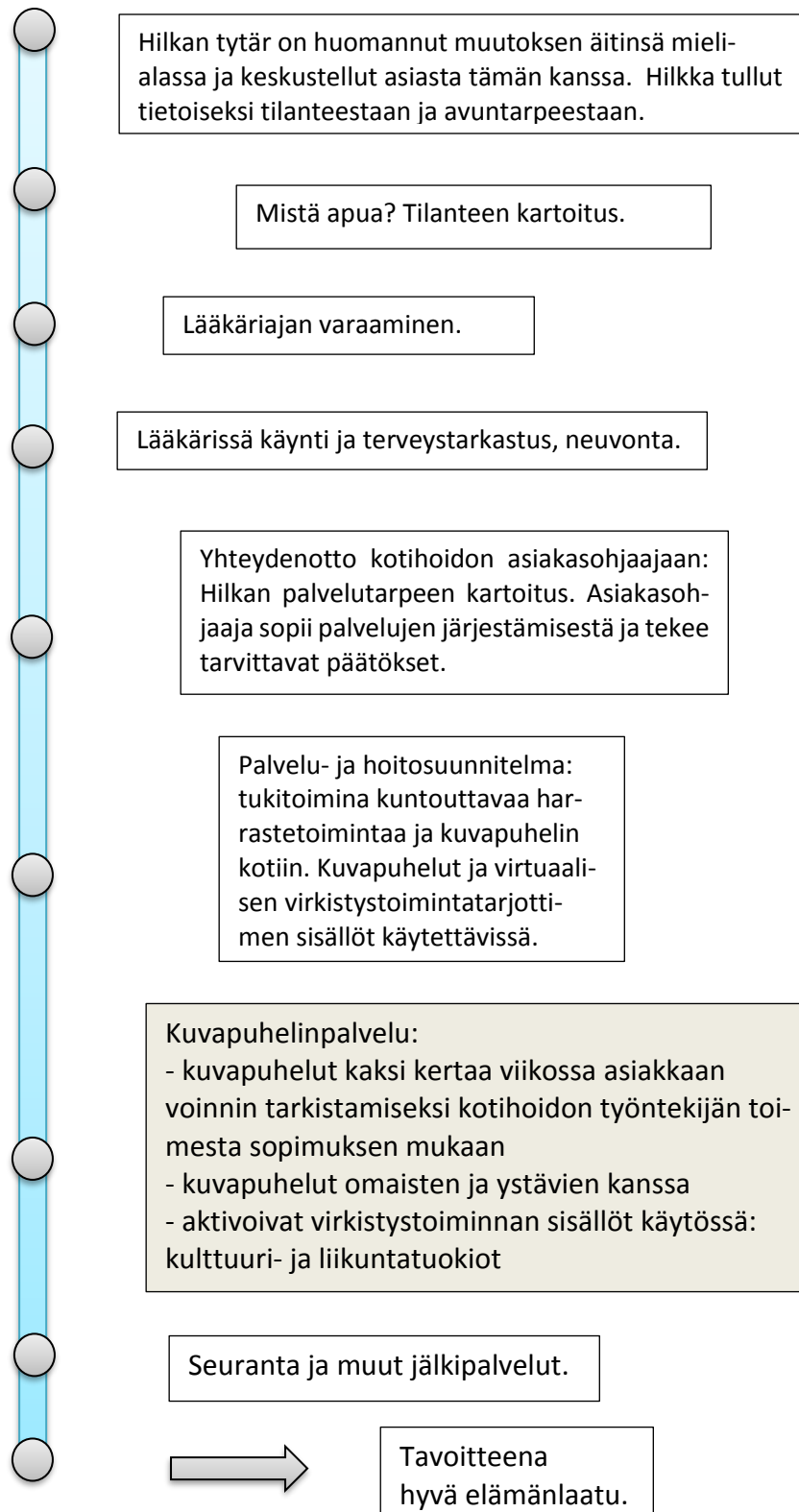
Lähtötilanteessa Hilikka on 65-vuotias, jo vuosia sitten tyttärensä isästä eronnut nainen, joka asuu yksin. Hän on jäänyt vajaa vuosi sitten eläkkeelle työstään, jossa hän on ollut vuosikymmeniä. Työyhteisö on ollut hänelle hyvin tärkeä. Nyt hän kokee itsensä yksinäiseksi ja olonsa alakuloiseksi. Hilikkaa huolestuttavat monet asiat, eikä hän tunne saavansa mitään aikaiseksi. Aiemmin Hilikka on ollut hyvin aktiivinen ja osallistunut työkaverinsa kanssa käsityökerhoon ja moniin kulttuurieroihin. Hilikalla oli aiemmin pieni koira, jonka kanssa hän ulkoili päivittäin. Viikonloppuisin hän pakkasi usein eväät reppuunsa ja suuntasi koiransa kanssa pidemmille retkille läheisiin metsiin ja retkeilyalueille. Koira kuitenkin kuoli muutama vuosi sitten, eikä ulkoilu sen jälkeen tuntunut enää mielekkäältä. Nyt ulkomaille asuvan tyttären puhelinsoitot kerran viikossa ovat elämän kohokohta. Tytär on huomannut äitinsä alakuloisuuden ja pyytää tätä varaamaan lääkäriajan tilanteen ja avuntarpeen kartoittamiseksi.

Hilkan palvelutapahtumat etenevät lääkärikäynnin ja asiakasohjaajan palveluntarpeen kartoituksen jälkeen kotipalvelun asiakkaaksi. Hän osallistuu kerran viikossa kuntouttavaan harrastetoimintaryhmään ja on saanut kotiinsa kuvapuhelimen, johon kotihoidon henkilökunta soittaa sovitusti kaksi kertaa viikossa ja tarkistaa asiakkaan voinnin. Lisäksi Hilikka osallistuu kuvapuhelimen kautta kaksi kertaa viikossa ennalta sovittuihin liikuntatuokioihin ja seuraa muitakin virkistystoimintatarjottimen lähetyksiä mm. musiikkituokioita. Hän on aiemmin harrastanut askartelua ja erilaisten käsitöiden tekoa. Kuvapuhelimen kautta hän on osallistunut palvelukeskuksen puuhakerhon lähetyksiin ja tehnyt kotonakin joitakin käsitöitä pitkästä aikaa. Hän soittelee vähintään kerran viikossa kuvapuheluita tyttärensä perheelle ja ystävilleen mm. entisille työkavereilleen. Kuntouttavan harrastetoimintaryhmän kautta Hilikka on tutustunut uusiin ihmisiin, mieliala on kohentunut vähitellen ja elämänhalu palautunut.

Nyt Hilikka suunnittelee matkaa tyttärensä perheen luo ulkomaille, aiemmin hän ei ole uskaltanut matkustamaan. Myös kävelylenkit kuntouttavasta harrastetoimintaryhmästä saadun uuden ystävän kanssa kohottavat kuntoa ja piristävät oloa.

Hilikalla on pitkään ollut älypuhelin ja hän on käyttänyt tietokonetta jo työssään, joten kuvapuhelimen käyttäminen tuntuu Hilikasta luontevalta. Sekä kuvapuhelut tyttären, lastenlasten että kauempana asuvien ystävien kanssa ovat tärkeitä. Toisella paikkakunnalla asuva vanhempi siskokin on saanut oman kuvapuhelimen käyttöönsä ja sisarukset pitävät aiempaa enemmän yhteyttä toisiinsa. Päivät kuluvat omalla painollaan ja Hilkan olo kohenee päivä kerrallaan.





Kuva 21. Hilka Huolestuneen palvelupolku.



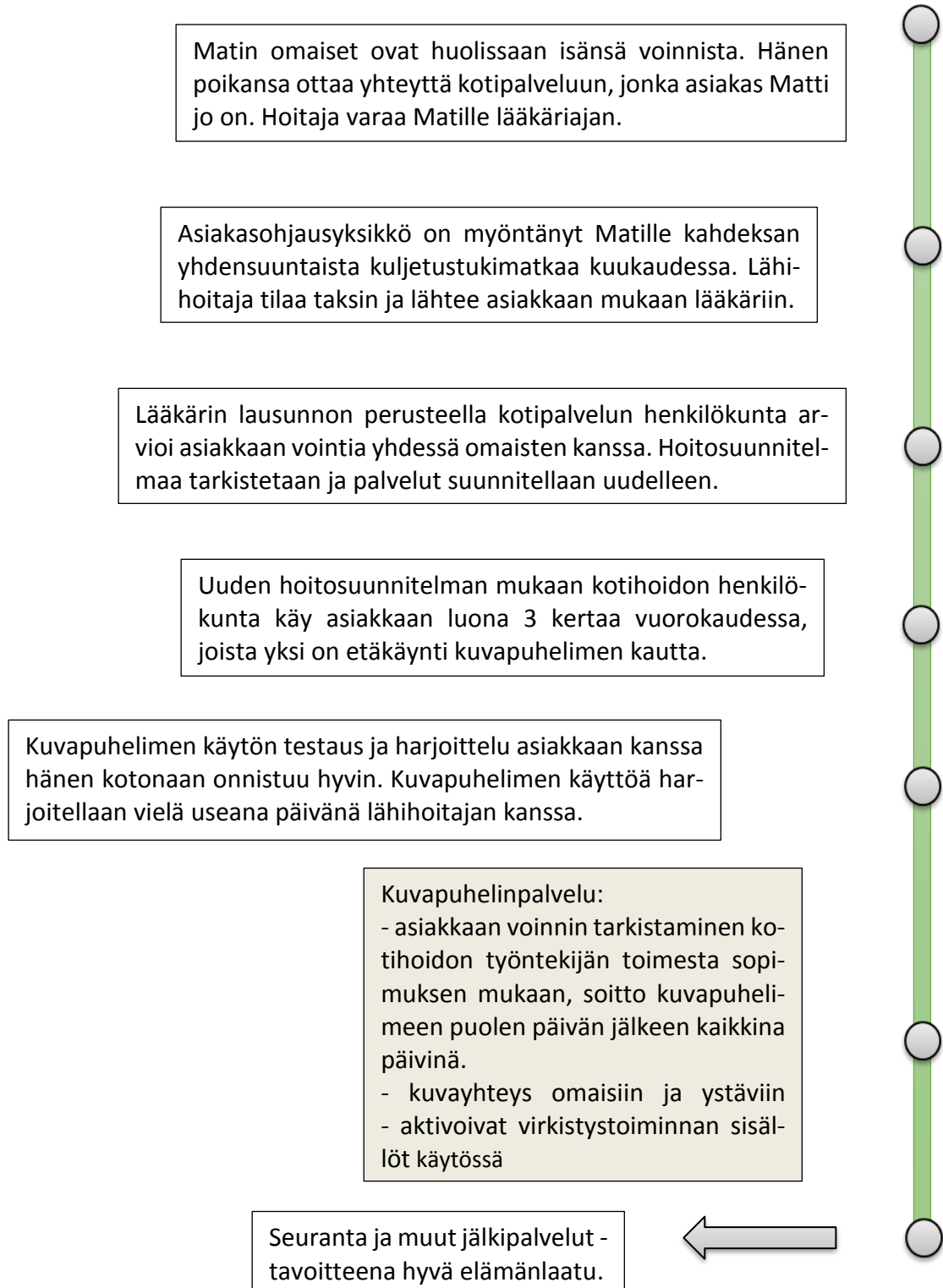
## Palvelupolku: Matti Muistamaton

Lähtötilanteessa Matti on 77-vuotias mies, joka asuu yksin kerrostalossa 2 huoneen ja keittiön asunnossa. Hän on jäänyt leskeksi kaksi vuotta sitten vaimon kuoltua nopeasti edenneeseen sairauteen. Olo on välillä yksinäinen, enää ei jaksa ulkoillakaan kovin usein, kun jalat ovat alkaneet kipettyä ja tasapaino heitellä. Lapset ja lapsenlapset käyvät vierailulla silloin kun ehtivät. Samalla paikkakunnalla asuva poika pyrkii käymään isänsä luona kerran viikossa, muut harvemmin. Lapset ovat huomanneet isänsä muistin heikentyneen. Matti unohtelee tavallisia asioita, hän on alakuloinen ja välillä kärttysisäkin. Matti on käynyt rollaattorin kanssa lähi-kaupassa kerran viikossa, mutta edellisellä kauppareissulla hän oli kotimatalla eksynyt ja joutunut soittamaan pojalleen. Matin poika oli onneksi päässyt paikalle ja Matti oli saatu turvallisesti kotiin. Poika oli keskustellut tilanteesta isänsä kanssa ja yhdessä päätettiin ottaa yhteyttä kotipalveluun. Kotipalvelun henkilökunta varaa Matille ajan lääkärin tarkastukseen, jossa arvioidaan Matin tilanne. Matilla on asiakasohjaajan myöntämä oikeus liikkua taksilla tarvitsemiinsa palveluihin ja lähihoitaja lähtee Matin mukaan lääkärikäynnille saattajaksi, kun Matin poika ei pääse paikalle.

Lääkäri toteaa Matilla dementiaoireita ja ehdottaa lisää tukipalveluja hänelle kotiin. Matti on samaa mieltä lääkärin kanssa, hän itsekin vähän säikähti eksymistään kauppatokalla. Yhdessä Matin, hänen lastensa ja koti-hoidon henkilöstön mielipiteet huomioiden Matin hoito- ja palvelusuunnitelmaa muutetaan asiakasohjaajan toimesta ja tukitoimia lisätään. Hoitajat käyvät nyt hänen luonaan edelleen aamulla ja illalla. Suunnitelmaan lisätään yksi käynti, joka on hoitajan etäkäynti kuvapuhelun kautta puolen päivän jälkeen. Matti suhtautuu kuvapuhelimen käyttöön myönteisesti. Teknologia on hänelle tuttua älypuhelimien ja tablettitietokoneen käytön myötä.

Tukitoimien avulla Matti pystyy edelleen asumaan kotonaan ja pärjäälee tutuissa kotiympyröissä ihan mukavasti. Aika kuluu lukien, televisiota katsellen ja tablettitietokoneella pasianssia pelaten. Uusi kuvapuhelin on tuonut vaihtelua. Matti ilahtuu lastensa ja lastenlastensa kuvapuheluista ja hän on innostunut jo osallistumaan kuvapuhelimen kautta lähetettyyn tuolijumppaankin. Hänestä tuntuu mukavalta myös, kun tuttu hoitaja soittaa joka päivä ja kyselee mitä hänelle kuuluu ja mitä hän soi lounaaksi minäkin päivänä.

Tulevaisuus vaikuttaa valoisammalta, Matin olo ja oireet ovat tasaantuneet. Vaikka hän ei aina muistakaan ihan kaikkea, arki sujuu tukitoimien ansiosta ihan mukavasti.



Kuva 22. Matti Muistamattoman palvelupolku.

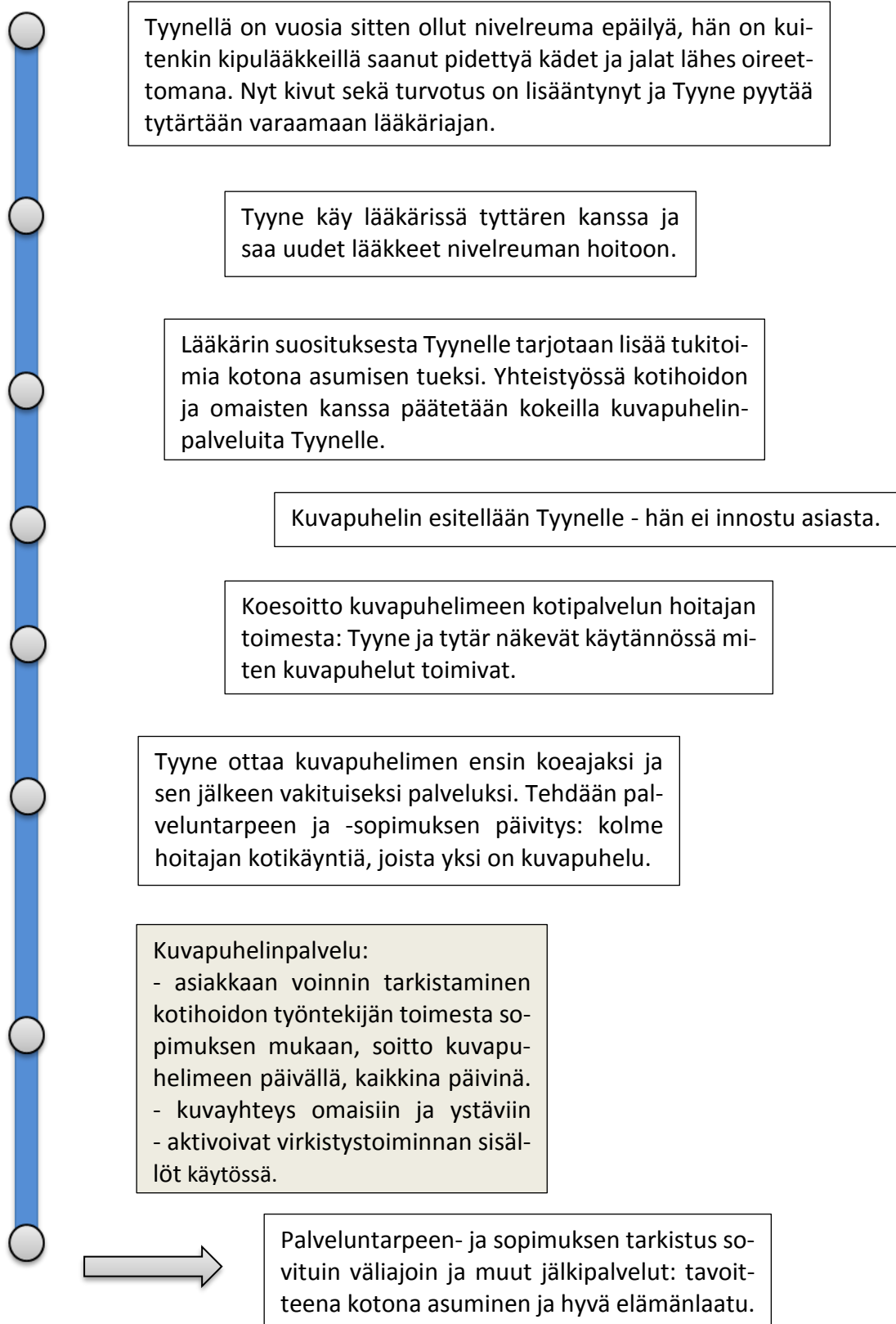
## Palvelupolku: Tyyne Tyytyväinen

90-vuotias Tyyne Tyytyväinen on ystävällinen ja sosiaalinen henkilö. Hän asuu yksin tilavassa yksiossassa kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa. Hän muutti nykyiseen asuntoonsa yli kymmenen vuotta sitten jäätyään leskeksi. Eläkkeellä oleva tytär muutti samaan kerrostaloon miehensä kanssa muutama vuosi sitten ja he molemmat auttelevat Tyyneä tarvittaessa. Tosin isovanhempien rooli pitää heidät kiireisenä ja kotihoidon henkilöstön käynnit Tyynen luona ovat välttämättömiä.

Tyyne on aiemmin lukenut paljon, mutta nyt näkö on jo heikentynyt, eikä kirjojen lukeminen enää onnistu. Hän on alkanut kuuntelemaan äänikirjoja, joita tytär lainaa hänelle kirjastosta. Aika kuluu myös televisiota katsellen ja radiota kuunnellen. Hän myötä kolotuksia on ilmennyt, nivelreuma aiheuttaa kipuja sekä käsissä että jaloissa. Liikkuminen ilman tukea on käynyt hankalaksi. Kotona hän liikkuu joko rollaattorin tai pyörätuolin kanssa, kodin ulkopuolelle hän ei enää lähde ilman pyörätuolia.

Mieli on kuitenkin pysynyt virkeänä ja Tyynellä on edelleen laaja sosiaalinen verkosto, jotka pitävät häneen yhteyttä. Tytär ja hänen miehensä käyvät usein ja kuljettavat Tyyneä myös kauppaan ja muille asioille. Lastenlapset vierailevat ja soittelevat. Myös miehen puolen sukulaiset kyselevät kuulumisia ja joskus piipahtavat kylässäkin. Tyyne pitää myös yhteyttä muutamaan yhä elossa olevaan ystäväänsä vuosien takaa. Myös päivittäin Tyynen luona käyvien kotihoidon hoitajien käynnit rytmittävät päivän kulkua.

Jalkojen ja käsien kivut ja turvotus ovat lisääntyneet ja Tyyne pyytää tyttärtään varaamaan hänelle lääkäriajan. Yhdessä he käyvät lääkärin luona ja nivelreuman lääkehoitoa tehostetaan. Kipulääkkeiden lisäksi Tyyne saa lääkkeitä tulehdukseen hoitamiseen sekä tarvittaessa kortisonia pistoshoidona. Lääkemuutoksista ilmoitetaan kotihoitoon ja samalla pohditaan muita tukipalveluja Tyynen hyvän elämänlaadun turvaamiseksi. Kotihoidon lähihoitaja ehdottaa kuvapuhelimen käyttöönottoa, sillä hän on luvannut Tyynen Elämän puu -julistesta hänen taustatietojaan ja toiveitaan. Myönteinen ja sosiaalinen elämänsä on välittynyt ja lähihoitaja uskoo Tyynen hyötyvän kuvapuhelimen ominaisuuksista. Aluksi Tyyneä epäilyttää, sillä hän ei ole juurikaan käyttänyt tietokoneita elämänsä aikana. Tytär ja lähihoitaja kuitenkin esittelevät Tyynelle kuvapuhelinta ja näyttävät sen toimintoja. Tehdään koesoittoa kotipalvelun hoitajan toimesta, jolloin Tyyne ja tytär näkevät käytännössä, miten kuvapuhelut toimivat. Muutamien harjoituskertojen jälkeen Tyyne itsekin uskaltautuu vastaamaan hoitajan kuvapuheluun ja kun se sujuu moitteettomasti, hän suostuu ottamaan laitteen koeajalle. Tyynen sukulaisia ja ystäviä ohjeistetaan mahdollisuudesta soittaa kuvapuheluita Tyynelle ja joka viikko joku ottaa kuvayhteyden Tyneen. Tyyne haluaa ottaa kuvapuhelimen vakituiseen käyttöön ja sovitaan, että hoitaja soittaa kerran päivässä Tyynelle ja muistuttaa lääkkeitä ottamisesta sekä kyselee kuulumiset.

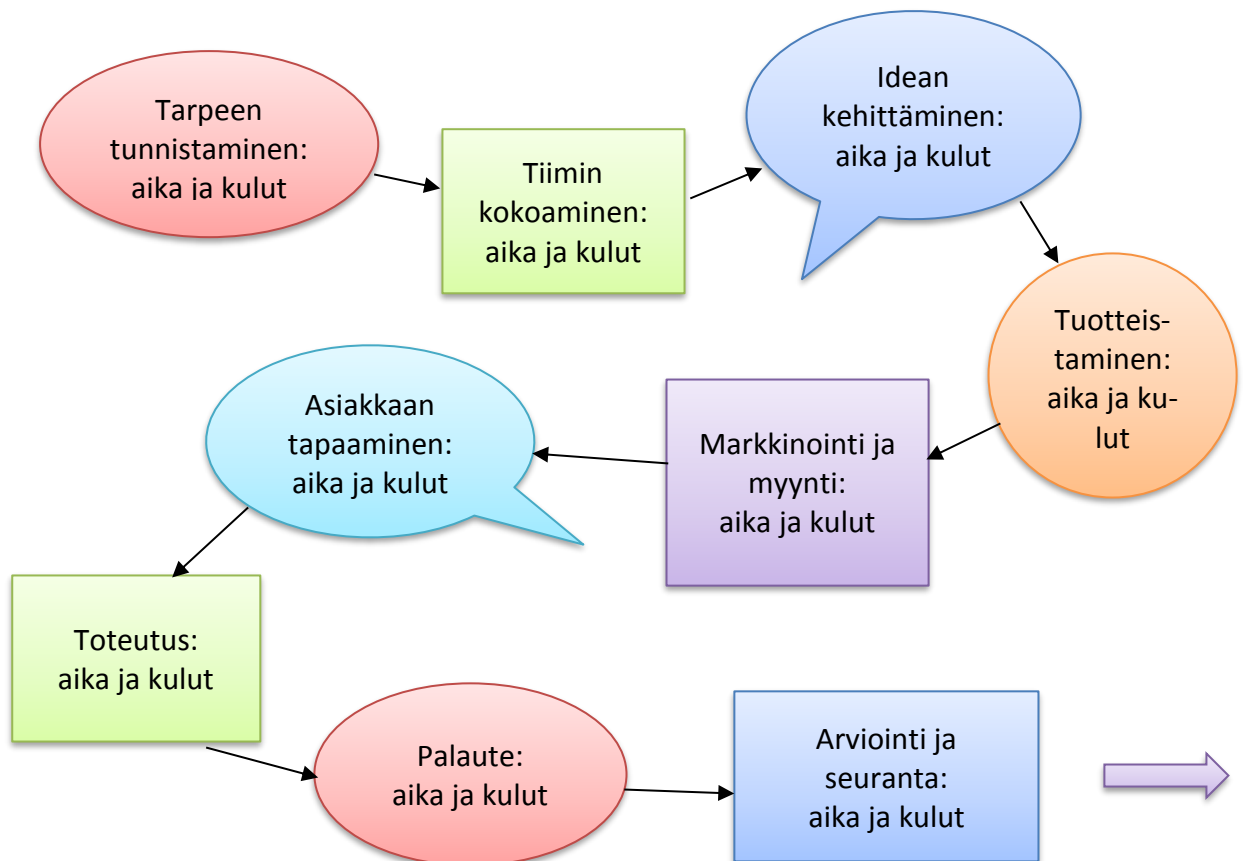


Kuva 23. Tyyne Tyytyväisen palvelupolku.

## 8.3

**Palvelutuotteen toteutumisen vaatimat resurssit ja arviointi**

Tarja Pääjoen ja Oona Tikkaajan toimittaman (2018) Taide palvelee – soveltavan taiteen palvelumuotoilu- oppaan mukaan taide- ja kulttuurituotteiden palveluiden suunnitteluprosessissa on huomioitava asiakastarpeiden, palvelun tuottajien ja palvelurakenteen lisäksi palvelun toteutuksen vaatimat resurssit. Suunnittelu- ja toteutusprosessissa on huomioitava ajankäyttö ja kulut, jotka määrittelevät palveluiden hinnan. (Pääjoki & Tikkaaja 2018, 42)



Kuva 24. Palveluiden toteutuksen vaatimat resurssit. Kaavio on muotoiltu Pääjoen ja Tikkaajan Taide palvelee - soveltavan taiteen palvelumuotoilu- oppaan mukaan (Pääjoki & Tikkaaja 2018, 50).

Kehittämistyön ja laadukkaiden palveluiden takaamisen kannalta on tärkeää arvioida tuotteiden toimivuutta. Arvioinnin kohteina ovat palvelun laadukkuus ja käytännön toimivuus sekä asetettujen tavoitteiden ja vaikutusten toteutuminen. Tätä itsearviointista koottua tietoa voidaan hyödyntää myös myynnin ja markkinoinnin välineenä. (Pääjoki & Tikkaaja 2018, 72).

Pääjoen ja Tikkaajan mallia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää esimerkiksi Tampereen kaupungin Virtuaalisen virkistystoimintatarjottimen suunnittelu- ja toteutusprosessissa. Hyvän ja laadukkaan palvelutuotteen toiminnan edellytyksenä on prosessin seuranta ja dokumentointi. Kun toiminnan päätavoite on selkeästi ilmaistu, on vaikutuksia eli tavoitteiden toteutumista helpompi seurata. (Pääjoki & Tikkaaja 2018, 72).

## 9 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan opinnäytetyön tutkimustuloksia ja tehdään niistä johtopäätöksiä. Tulokset ja niistä tehty johtopäätökset koostuvat kaikesta tutkimuksen aikana kerätystä materiaalista. Johtopäätökset tehdään niin koehenkilöiden kuin henkilökunnan haastattelujenkin perusteella huomioiden myös tutkijan muistiinpanot ja omat kokemukset.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli löytää vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

1. Miten ikäihmiset asennoituvat digitalisaatioon ja kuvapuhelimeen?
2. Miten VideoVisit-sovellusta ja kuvapuheluita voidaan kehittää palveluksi, joka tuottaa ikäihmisille monipuolisia virkistystoimintapalveluja?

Vastausten lisäksi pohdin palvelumuotoilun käyttämistä hyvinvointipalveluiden suunnittelussa ja muutosprosessin etenemistä organisaatiossa.

### 9.1 Hyvinvointipalveluita taiteen ja kulttuurin palvelumuotoilulla

Tässä alaluvussa tuodaan esille palvelumuotoilun näkökulmia hyvinvointipalveluiden suunnittelussa. Palvelumuotoilun korostamisella on tarkoitus tuoda esiin asiakaslähtöisyyden nostamista palveluiden suunnittelun keskeiseksi suunnittelun lähtökohdaksi.

Tarja Pääjoen ja Oona Tikkaajan toimittaman (2018) Taide palvelee – soveltavan taiteen palvelumuotoilu - oppaan mukaan soveltavan taiteen tuotteiden on täytettävä tiettyjä kriteereitä, jotta niiden hyvinvointivaikutukset tulisivat hyvin esille. Ensinnäkin tuotesuunnittelun lähtökohtana on matala kynnys osallistua eli osallistujalta ja ostajalta ei edellytetä aikaisempaa osaamista esim. valitusta taidelajista tai työtavasta vaan jokainen voi osallistua niillä taidoilla, toimintakyvyllä ja kokemuksella, joka hänellä on ja saada siitä osaamisen kokemuksen. Toinen kriteeri on kuulluksi tuleminen kokemus. Asiakkaan liittyminen ryhmään ja yhteisöön sekä vuorovaikutus toisten osallistujien ja työpajan ohjaajien kanssa on erittäin tar-

keää. Kolmanneksi soveltavan taiteen tuotteiden tulisi tarjota käyttäjälleen mielihyvän kokemuksia ja elämyksiä. Parhaimmillaan palvelutuotteet synnyttävät asiakkaissa onnistumisen kokemuksia ja itsensä ylittämisen tunteita. (Pääjoki & Tikkaola 2018, 19).

Omat johtopäätökseni opinnäytetyön aikana tehdyistä havainnoista ja haastatteluista vahvistivat yleisesti tunnettuja palvelumuotoilun suunnittelun periaatteita. Edellä esille tulleet Pääjoen ja Tikkaolan kriteerit matalan kynnyksen osallistumisesta, kuulluksi tulemisesta ja onnistumisen kokemuksista ovat hyvinvoinnin kulmakiviä ja toteutuessaan takaavat palvelun onnistumisen. Tuulaniemi korostaa asiakkaan tutkimisen ja havainnoinnin merkitystä, että löydetään ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään (Tuulaniemi 2011, 73).

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyöprosessin aikana keräämiini havaintoihin perustuvia, tärkeitä pitämiäni palvelumuotoilun näkökulmia, jotka tulisi huomioida ikäihmisten hyvinvointipalveluiden suunnittelussa:

1. Ennakointi:

Ennakoinnin tärkeys korostuu uusien palvelun suunnittelussa. Vaikka palveluntarjoaja tunnistaa asiakkaidensa tarpeet ja kerää palautetta toimintatavoistaan, on suoraan kysymällä vaikea saada syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista. Palveluntarjoajan tulee pyrkiä tunnistamaan asiakkaan piilevätkin tarpeet ennakoon. Harva osaa toivoa sellaista, jota ei ole vielä olemassa.

2. Havainnointi:

Havainnoimalla ikäihmisiä heidän omassa toimintaympäristössään saadaan tietoa ihmisten arjesta ja toimintatavoista sekä arvoista, motiiveista ja tarpeista.

3. Osallistaminen:

Ikäihmisten osallistaminen uusien palveluiden suunnitteluun ja luomiseen on olennaista ikäihmisiä kiinnostavien palveluiden suunnittelu-prosessissa. Ikäihmiset on otettava laajasti mukaan kehittämään uusia palveluita. Uusia palveluja tulee testata ikäihmisillä ja tuotteen tai palvelun kehitystyötä tehdään saadun palautteen perusteella.

4. Harjoittelu:

Pitkäjänteinen asiakaslähtöinen kehittämistyö vaatii organisaation ja henkilöstön harjoittelua ennen kuin käytänteet muotoutuvat ja juurtuvat pysyviksi toimintatavoiksi. Se vaatii harjoittelua myös asiakkailta eli ikäihmisiltä, jotka ottavat uuden palvelun tai tuotteen käyttöönsä.

Tampereen kaupungin tulevaisuuden tavoitteena ikääntyneen väestön tukeminen – suunnitelmassa (Tampereen kaupunki 2016) on luoda uusia asiakaslähtöisiä palveluita palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilun periaatteiden huomioiminen asiakaslähtöisten hyvinvointipalveluiden tuottamisessa onkin tärkeää ikäihmisten kuvapuhelinpalveluita suunniteltaessa. Kulttuuri- ja liikuntatuokioiden suunnittelu ja toimintamallin kehittäminen kuvapuhelulla välitettäväksi ikäihmisille on vielä alussa. Palvelupolkumalleja ikäihmisten ja kuvapuhelimien välillä ei vielä ole juurikaan hyödynnetty. Tampereen kaupungin ja Ikäihmisten palvelulinjan käytössä on asiakasraateja, kokemusasiiantuntijoita, vertaisryhmiä sekä kehittämisfoorumeita, joiden avulla palvelumuotoilua ja ikäihmisten toimintaa Tampereen kaupunkiorganisaatiossa voidaan tulevaisuudessa kehittää.

Häyhtiön mukaan palvelumuotoilua sovellettaessa organisaatioiden käyttöön, joudutaan työskentelyssä väistämättä huomioimaan asiakasnäkökulman lisäksi erilaiset rakenteelliset tekijät. Kaupunki organisaation toiminnan kehittämisessä palvelumuotoilemalla ei varsinaisesti tarvitse luoda kokonaan uusia palveluja, sillä palveluiden toimintaympäristöstä johtuen vanhoja palveluita voidaan kehittää yhdistelemällä ja järjestelemällä palveluja uudella tavalla. Palvelumuotoilu mahdollistaa sen, että varsin kevyilläkin menetelmillä asiakkaita voidaan osallistaa julkisten palveluiden kehittämiseen luomalla kanavia ja väyliä asiakkaiden ja julkishallinnon väliselle vuoropuhelulle. (Häyhtiö 2017, 61-62).

## 9.2 Ikäihmisten digitalisaatio

Tässä alaluvussa pyritään esittelemään näkökulmia kysymykseen, miten ikäihmistet asennoituvat digitalisaatioon. Aihetta käsiteltäessä on kuitenkin hyvä muistaa, että ikäihmiset eivät ole yksi yhtenäinen massa ihmisiä, vaan laaja ihmisjoukko, johon kuuluu eri ikäisiä ja erilaisilla tiedoilla ja taidoilla varustettuja ihmisiä.

Digitalisaatio tarkoittaa digitaalisen tietotekniikan yleistymistä arkielämän toiminnoissa. Sen voidaan katsoa alkaneen 1980-luvun kotitietokoneiden käyttöönotosta. Kansalaisen näkökulmasta digitalisaatio on muuttanut ratkaisevasti niitä tapoja, joilla ihmiset ovat tekemisissä keskenään ja asioivat ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Internetin, matkapuhelimien ja sosiaalisen median kaltaiset innovaatiot ovat muun muassa poistaneet aikaan, tilaan, tiedonsaantiin sekä osallistumiseen liittyviä rajoitteita. (Koiranen, I. Räsänen, P. & Södegård, C. 2016.)

Koirasen jne. (Koiranen jne, 2016) artikkelin mukaan sähköisten palvelujen käytössä ilmenee edelleen suuria eroja eri väestöryhmien välillä. Kyse on yleismaailmallisesta ilmiöstä. Etenkin nuoremmat ikäpolvet, korkeasti koulutetut, kaupunkilaiset ja korkeatuloiset ovat länsimaissa omaksuneet uusien digitaalisten palveluiden hyödyntämisen, kun taas jotkin ryhmät ovat jääneet kokonaan uusien palvelujen tarjonnan ulkopuolelle.



Digitalisaation vaikutukset ovat valtaosin positiivisia ts. todennäköinen tulevaisuus on toivottu. Tästä huolimatta digitalisaatioon liittyy myös uhkakuvia, joiden torjuminen tai joihin sopeutuminen tulee ottaa vakavasti. Keskeisin ja todennäköinen skenaario on, että ihmistyön tarve vähenee huomattavasti – tai ainakin sellaisen ihmistyön tarve, josta joku on valmis maksamaan enemmän kuin robottien/automaation tekemästä työstä. Tähän skenaarioon kannattaa varautua sekä yhteiskunnallisilla toimenpiteillä että arvomaailman muutoksella. (Heinäsmäki 2015).

Vanhustyönkeskusliiton mukaan Suomessa on lähes puoli miljoonaa ikäihmistä, jotka eivät käytä tietokonetta. Digitalisaation myötä palvelut muuttuvat sähköisiksi, mikä vaikeuttaa monen ikäihmisen arkiasioiden hoitamista. Iän myötä näkö, kuulo ja muut aistit heikkenevät. Digitalisaation tavoitteena on helpottaa kansalaisten elämää. Monet sovellukset pyritään suunnittelemaan kaikkien kansalaisten käyttöön, mutta suunnittelijat ovat työikäisiä, eivätkä välttämättä aina tiedä minkälaisia palveluja ikäihmiset tarvitsevat ja haluavat. Ei riitä, että ikäihmiset testaavat erilaisia valmiita palveluita ja sovelluksia. Heidät tulisi ottaa mukaan suunnittelemaan palveluita prosessien alusta saakka. Vain sillä tavalla saadaan tulevaisuudessa tasa-arvoiset palvelut toteutumaan. (Vanhustyön keskusliitto, 2016).

VTT:n johtava tutkija Jaana Leikas arvioi, että ikääntyneiden ihmisten kotona asumista ja toimintakykyä havainnoiva sensoriteknologia tulee kehittymään nopeasti. Jo nyt teknologia helpottaa elämää ja mahdollistaa monia asioita aina terveydenhoidosta ja osallisuuden tukemiseen. Teknologian hyödyntäminen edellyttää oppimista. (Vanhustyön keskusliitto, 2016).

”Tulevaisuudessa kotona asuvan ikääntyneen ihmisen arkea voidaan seurata samanaikaisesti useiden eri sensoreiden avulla. Tässä kehityksessä kaikkein tärkeintä on eettinen suunnittelu. Mitä seurataan, kenen ehdoilla ja miksi? On määriteltävä kuka tietoa hyödyntää ja millä oikeudella, Leikas sanoo”.

TV1 A-studio ohjelmassa 27.11.2017 Porvoolainen kirjailija ja eläkkeellä oleva opettaja Maijaliisa Dieckmann valottaa omaa suhtautumistaan digitalisaatioon. Hän ei halua, että koneet ja tietotekniikka hallitsevat häntä. Hän kutsuu itseään digijääräksi eli ikäihmiseksi, joka vastustaa digitalisatiota.

”Ymmärrän lihamyllyn ja sauvasekoittimen, mutta en ymmärrä tietotekniikkaa, hän toteaa”.

Dieckmann on huolissaan palveluiden siirtymisestä verkkoon. Hänen mielestään nykyiset sähköiset palvelut on tehty vain nuorille ja näppärille.

”Näkö, sorminäppäryys ja muisti. Ne kaikki heikkenevät, kun ihminen ikääntyy. Kyllä minä kaiken kehityksen hyväksyn, mutta tässä digiloikassa pitäisi ottaa huomioon, että kaikki eivät pysy siinä mukana, Dieckmann sanoo”.

Ohjelma esitetty TV1:n A-studiossa maanantaina 27.11. klo 21.  
<https://yle.fi/uutiset/3-9947246>

Koehenkilöiltä saatu tieto ja henkilökunnan haastattelut vahvistavat asiantuntijoiden lausuntoja. Valtaosa kotihoidon asiakkaista eli kotona asuvista ikäihmisistä ei ole kovin tottunut käyttämään tietotekniikkaa ja tästä johtuen uuteen teknologiaan suhtautuminen voi olla epäilevää tai jopa kielteistä. Tutkimusten mukaan (Koiranen jne, 2016) vanhimmat ikäluokat hyödyntävät sähköisiä palveluja edelleen merkittävästi vähemmän kuin muut.

lääkkäät ihmiset ovat pitkän elämänsä aikana kokeneet jo monia muutoksia niin yksilötasolla kuin yhteiskunnassakin. Ikäihmisen suhtautuminen teknologiaan ja digitalisaatioon on mielestäni suhteessa hänen vointiinsa ja elämänasenteeseensa yleensäkin. Jos ihminen pysyy terveenä ja toimintakykyisenä vielä ikäihmisenäkin ja suhtautuu uusiin asioihin yleensäkin positiivisesti ja uteliaasti, hänellä on hyvät mahdollisuudet oppia uusia taitoja sekä omaksua uusia toimintatapoja läpi koko elämän. Henkilökunnan haastatteluiden perusteella voidaan karkeasti sanoa, että lähes 90-vuotiaat tai yli, suhtautuivat yleisimmin kielteisesti kuvapuhelimiin ja muihinkin teknisiin apuvälineisiin. Vastaavasti lähes kaikilla 65 – 80 vuotiaille oli jo kokemusta älypuhelimista sekä tietokoneista ja he taas usein asennoituivat kuvapuhelimeenkin myönteisesti.

Tutkijoiden mielestä digitalisaation eteneminen ja kehitys on väistämättöntä, mikä ei aina edistä demokratiaa. Kun tämän päivän keski-ikäiset saavuttavat eläkeiän, he ovat jo tottuneet teknologiaan ja käyttävät sujuvasti erilaisia hyvinvointia edistäviä ratkaisuja. Tulevaisuudessa digitalisaation avulla hoito voidaan viedä lähemmäs asiakasta ja kehittää uusia kustannuksia säästäviä ja hyvinvointia edistäviä ratkaisuja, kuten suunnitteilla olevat sähköinen hyvinvointitarkastus ja sähköinen oirearviointi (Nykänen, 2015). Edellytyksenä palveluiden tasavertaiselle eli taloudelliselle ja sosiaaliselle saatavuudelle on laitteiden helppo saatavuus ja maksuttomuus tai maksujen kohtuullisuus.

### 9.3 Kuvapuhelulla hyvinvointia ikäihmisille

Ikäihmisten hyvinvointiteknologian käyttökokeiluissa on usein keskitetty kehittämään laitteita ja toimintamalleja ikäihmisten hoidollisiin haasteisiin sekä avun hälyttämiseen. Myös lääkkeiden ottamiseen, aktiivisuuden seurantaan ja ulkona liikkumisen turvaksi on olemassa teknologisia ratkaisuja. Kuvapuheluiden käyttökokeilu on tähän mennessä keskittynyt

myös lähinnä sellaisiin hoitajan soittoihin, joiden avulla on seurattu kotona asuvan ikäihmisen terveydentilaa ja vointia. Opinnäytetyöhöni liittyvän ”ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella” - kokeilun jälkeen havahduin huomaamaan ikäihmisten kuvapuheluiden palvelurakenteessa ja VideoVisit-sovelluksen ominaisuuksissa yhtäläisyyksiä Abraham Maslow’n tarvehierarkiaan. Maslow’n motivaatioteorian mukaan ihmisellä on viidenlaisia tarpeita, jotka muodostavat hierarkisen tason. (Otavan opisto 2015).

Maslow’n mukaan ihmisen tarpeiden hierarkkinen järjestys on:

1. Fysiologiset tarpeet (hengissä säilymisen edellytykset, kuten ruoka, juoma, hengitysilma)
2. Turvallisuuden tarpeet (suojautuminen erilaisilta vaaroilta)
3. Liittymisen tarpeet (ystävyyks, rakkaus, ryhmään kuuluminen)
4. Arvostuksen tarpeet (itsearvostus, kunnioituksen saaminen muilta).
5. Itsensä toteuttamisen tarpeet (omien kykyjen saaminen täyteen käyttöön esimerkiksi työssä tai vanhemmuudessa).

Kärjistetysti voisi esittää, että yhteiskunnan palvelurakenteet muotoutuvat pitkälti Maslow’n hierarkisen järjestyksen mukaan ja kuvaavat yhteiskunnan arvoja. Esimerkiksi ikäihmisten palveluissa resurssit kohdennetaan ensisijaisesti ikäihmisten fysiologisten tarpeiden tyydyttämiseen, jonka jälkeen tulevat vasta muut tarpeet. Myös kuvapuheluiden avulla toteutettavien palveluiden tavoitteena on tarjota hoivaa ja tukea kotonaan asuville ikäihmisille ja samalla myös tehostaa kotihoitopalveluiden toimintaa. Kuvapalveluiden avulla saadaan kustannussäästöjä esimerkiksi henkilöstön matka-ajasta ja -kuluista. Kuitenkin kun resurssit kohdennetaan oikein, voidaan kuvapuheluiden ja asiakkaiden henkilökohtaisten tarpeiden yhdistelmällä tarjota ikäihmisille tulevaisuudessa laadukkaita ja monipuolisia hoiva- ja hyvinvointipalveluita. Parhaimmillaan ikäihmisten digitaalisten palveluiden kautta voidaan vastata Maslow’n kaikkiin viiteen tarpeeseen. Kuvapuhelun avulla heille voidaan tarjota kotiin henkilökohtaista terveysneuvontaa ja muistutuksia esimerkiksi lääkkeiden ottamisesta (fysiologiset tarpeet), turvapuheluita ja muita yhteydenpito mahdollisuuksia henkilökuntaan (turvallisuuden tarpeet), ohjattuja jumpatuokioita sekä keskustelu- ja lukupiireihin osallistumista (liittymisen ja arvostuksen tarpeet) sekä kuvapuhelinyhteyttä omaisiin ja ystäviin (liittymisen ja arvostuksen tarpeet). Itsensä toteuttamisen tarpeita asiakas voi vahvistaa osallistumalla erilaisiin kulttuuri- ja harrastustuokioihin sekä olemalla vuorovaikutuksessa niin kuvapuheluiden kautta kuin fyysisestikin, ystävien ja läheisten kanssa.

Professori Erik Allardtin viittaa myös Maslowin tarvehierarkiaan, jossa ihmiselliset perustarpeet ovat hierarkisesti ja vahvuuksien mukaan järjestäytyneet ja järjestyksessä ensisijaiseksi osoittautuu fysiologisten perustarpeiden tyydyttäminen. Allardtin mukaan hyvinvointi edellyttää

tarpeiden tyydyttyneisyyttä, jonka kautta ilmaistaan myös olemassa olevia sosiaalisia arvoja. Arvot edustavat sellaista, mikä on tavoittelemisen arvoista ja mitä myös tavoitellaan. (Laine 2012, 124-125).

Mitchellin ja Pynnösen tekemän Ikääntyneet taiteen ja kulttuurin kentällä - tutkimuksen mukaan kulttuuriosallistuminen laskee selvästi eläkkeelle jäännin jälkeen ja vanhempiin ikäryhmiin siirryttäessä. Vaikuttavina tekijöinä ovat resurssit, kuten eläke ja ansiot, koettu terveys ja liikuntakyky sekä pitkät välimatkat. Osallistumiseen vaikuttaa myös tarjolla oleva seura. (Pynnönen & Mitchell 2012, 44, 54 & 122). Tämän tiedon valossa kuvapuheluilla välitettävät palvelut sekä kulttuuri- ja virkistystoiminta voisivat merkittävästi lisätä ikäihmisten hyvinvointia.

Yli 80-vuotiaiden ryhmässä ikääntymisen aiheuttamat haasteet näkyvät selvimmin. Vaikka yli 80-vuotiaista jopa reilu kolmasosa olisi edelleen kiinnostunut osallistumaan taide- ja kulttuuritoimintaan, aktiivisuus laskee tässä ikäryhmässä merkittävästi. On myös havaittu, että ikä ei yksin selitä osallistumisen vähenemistä vaan syynä on ikääntymiseen liittyvä terveydentilan heikkeneminen. (Pynnönen & Mitchell 2012, 46, 57, 111).

Useiden asiantuntijoiden mukaan (vrt. Miettinen 2011, Leikas 2014) laaja-alainen yhteistyö (asiakkaat, palveluiden tuottajat, palveluiden tarjoajat) digitaalisten palveluiden kehittäjien kanssa on palveluiden toimivuuden kannalta olennaista. Digitaaliset laitteet ja käyttöjärjestelmät kehittyvät tällä hetkellä kovaa vauhtia. On tärkeää, että tässä kehitystyössä huomioidaan myös digitaalisten kulttuuripalveluiden tarpeet. Ikääntyneet ovat digitaalisille palveluille yksi vaikeimmin tavoitettavista käyttäjäryhmä, jonka tarpeiden kartoittaminen on palvelun kaikkien osapuolten kannalta tärkeää. Lopputuloksen kannalta on merkittävää, että niin kulttuurisektorin toimijat pääsevät mukaan digitaalisen vanhustyön kehittämiseen yhdessä sosiaali- ja terveyssektorin sekä digitaalisten järjestelmien asiantuntijoiden kanssa.

Niin kuin jo kappaleessa 3.1 todettiin, taide- ja kulttuuritoiminnan hyvinvointivaikutukset ovat tutkimustenkin mukaan kiistattomia. Myös opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että VideoVisit-sovelluksella ja kuvapuheluilla on monipuoliset hyödyntämismahdollisuudet ikäihmisten hyvinvoinnin edistäjänä ja sosiaali- ja terveyspalveluja tuottaessa. Kuvapuhelinpalveluiden avulla voidaan tulevaisuudessa edistää ikäihmisten hyvinvointia, torjua yksinäisyyttä ja tuoda kotiin erilaisia kulttuuri- ja virkistyspalveluita. Suunniteltaessa ikäihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua parantavia sekä laadukkaita, joustavia ja kustannustehokkaita palveluja VideoVisit-sovelluksen ja kuvapuhelimen hyödyntäminen on hyvä vaihtoehto. Käyttäjien kuuleminen ja mukaan ottaminen heille suunniteltaviin hyvinvointipalveluihin takaa positiivisemmän vastaanoton kohde-ryhmän keskuudessa ja auttaa kehittäjiä huomioimaan paremmin käyttä-

jien tarpeet. Vaikka hyvinvointiteknologia kehittyykin koko ajan, henkilökohtaisia asiakastapaamisia tarvitaan kuten ennenkin. Hyvinvointiteknologia ei korvaa ihmiskontakteja, mutta niiden rinnalle on tulevaisuudessa syytä kehittää uusia ja toimivia ratkaisuja, jollaisia erilaiset digitaaliset sovellukset ovat.

#### 9.4 Muutosprosessi

Muutos on mahdollisuus – sanontaan liitetään yleensä positiivisia merkityksiä kuten elämänmuutos, jossa ei toivotusta tavasta luopuminen johtaa henkilön terveyden kohentumiseen tai parempaan elämänlaatuun. Onpa kyseessä organisaatioon kohdistuva muutosprosessi tai yksilön oman elämän muutos, sen toteuttaminen vaatii aina uteliasta asennetta ja päättäväisyyttä.

Ihmisillä on luontainen taipumus vastustaa muutoksia, ja tämä tulisi mieltää täysin normaaliksi reaktioksi. Jopa kaikista yhteistyöhaluisimmat, yrityksen toimintaan sitoutuneet ja sitä tukevat työntekijät voivat asettua muutosvastarintaan muutoksen kohdatessa. Tämän reaktion taustalla on luontainen itsesuojeluvaisto, ja se miten voimakasta reagointi on, riippuu pitkälti ihmisen luonteesta. Toisilla voi olla esimerkiksi työpaikkaan liittyen suurempi turvallisuuden tarve, jolloin pienetkin muutokset voivat aiheuttaa suurta epävarmuutta. Useimmilla on myös tarve hallita ja ennakoida tulevaisuuttaan, ja kun muutos tulee, on tulevaa hankalampi ennustaa. Muutoksen kohdatessa ihmisestä tulee passiivinen tiedon vastaanottaja eikä hän pääse vaikuttamaan tilanteeseen. Tämä rikkoo iluusion asioiden hallitsemisesta ja aiheuttaa turvattomuuden tunnetta. Työntekijöiden reagointiin tulisi kuitenkin asennoitua niin, että muutosvastarinta on muutoksen alkuvaiheessa ilmenevä pakollinen vaihe, joka tulee päättymään aikanaan, kunhan muutokseen on sopeututtu ja muutoksen hyödyt on sisäistetty. (Ylikoski & Ylikoski 2009, 51).

Tampereen kaupungin organisaatioiden toimintatapojen muutokset ja digitalisaation eteneminen ovat ymmärrettävästi aikaa vaativia prosesseja. Eri henkilöstöryhmien tiedottaminen, kouluttaminen ja uusien toimintatapojen käytäntöön saattaminen voi kestää vuosia. Niin työntekijät kuin asiakkaatkin tarvitsevat sopeutumisaikaa uuden omaksumiseen.

Kehittämistyöhön ja uusien innovaatioiden, esimerkiksi kuvapuhelinten hyödyntämiseen ikäihmisten palveluissa tarvitaan resursointia, se ei tapahdu ns. muun työn ohessa. Uusien kehitettyjen palvelujen ja toimintatapojen siirtäminen käytäntöön vaatii organisaation johdon sitoutumista ja panostusta henkilöstön voimavaroihin ja ajankäyttöön.

Osaltaan juuri muutosprosessin hitaudesta johtuen myös opinnäytetyöni ensi vaiheet, kuten toimintaympäristön ja koehenkilöiden löytäminen vei-

vät aikaa. Toisaalta juuri tuossa vaiheessa luin paljon opinnäytetyön aiheeseen liittyvää lähdekirjallisuutta ja opin paljon tutkimuksen tekemisestä, ikäihmisistä ja digitalisaatiosta.

Kohtasin itsekin prosessin aikana muutosvastarintaa erityisesti ikäihmisten puolelta etsiessäni koehenkilöitä opinnäytetyöhöni. Viidestä mukaan kysytystä ikäihmisestä, kaksi henkilöä suostui kokeilemaan kuvapuhelinta ja nämäkin suostuttelun jälkeen. Tämä on kuitenkin mielestäni täysin ymmärrettävää. Teknologia ei vielä kuulu kovinkaan monen ikäihmisen elämään kovin laajasti ja näin ollen sen käyttäminen tuntuu luonnollisesti vieraalta. Tilanne tulee kuitenkin muuttumaan tulevaisuudessa. Ennustan, että jo kymmenen vuoden kuluttua yhä useampi eläkkeellä oleva ikäihminen tulee käyttämään monipuolisesti teknologiapalveluita, koska he ovat tottuneet käyttämään sitä jo aiemmin esimerkiksi työelämässä.

## 10 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTIA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ

### 10.1 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyöprosessin voidaan katsoa alkaneen Kulttuuri ja taidetointa hyvinvoinnin edistäjänä YAMK-opintojen käynnistyessä Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa syksyllä 2016. Opinnäytetyön aihe varmistui Tampereen seudun työväenopiston ja Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinjan edustajien välisessä tapaamisessa Koukkuniemessä marraskuussa 2016 ja joulukuussa 2016 esittelin opinnäytetyön aihetta opiskelijaryhmälle ja opettajille ensimmäisessä posteriseminaarissa.

Käytännössä kevät 2017 kului aiheeseen perehtymiseen ja taustatiedon hankintaan. Tutkimus ja sen käytännön toteutus koehenkilöiden ja henkilökunnan haastattelun osalta tehtiin syksyllä 2017. Tutkimuksen koehenkilöiden löytäminen ja havainnoinnin etnografinen lähestymistapa veivät paljon aikaa. Opinnäytetyöprosessin viitekehyksenä toiminut palvelumuotoilun asiakaslähtöinen näkökulma toimi taustalla koko prosessin ajan tutkimuksen rajaajana ja suunnannäyttäjänä.

Tuloksiin ja johtopäätöksiin paneuduttiin tarkemmin joulukuussa 2017 ja tammikuussa 2018. Työn arviointi ja loppupohdinta tehtiin tammi- ja helmikuussa 2018. Opinnäytetyö valmistui maaliskuussa 2018.

### 10.2 Tutkimuksen ajankohtaisuus

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen monestakin syystä. Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluissa kokeillaan parhaillaan erilaisia hyvinvointiteknologian keinoja ikäihmisten elämänlaadun parantamiseksi. Li-

säksi työssäni Tampereen seudun työväenopiston käsityön suunnittelija-opettajana erilaiset digitaaliset menetelmät ovat tulleet jäädäkseen myös opetuskentälle. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen (SOTE) tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia. Tampereen Ikäihmisten palveluiden ja Tampereen seudun työväenopiston tavoitteet ovat yhteneväisiä SOTE-uudistuksen ja Pirkanmaan alueellisen hyvinvointisuunnitelmankin kanssa. Kaikkien tahojen yhteisenä tavoitteena on pyrkiä asiakaslähtöisiksi toimijoiksi kustannuksia säästäen.

Vaikka opinnäytetyön kuvapuheluihin liittyvä käyttökokeilu toteutettiin Tampereella, on sillä ajankohtaisuuden ja tiedon sovellettavuuden vuoksi myös laajempaa kansallista merkitystä. Digitaalinen vanhustyö sekä lähipalveluajattelu leviävät parhaillaan myös muualla Suomessa, esimerkiksi Helsingin kaupungilla on parhaillaan käynnistymässä Tänä kotona – läikäiden lähikulttuuripalveluiden sekä digitaalisen kulttuurisen vanhustyön kehittämishanke, johon Tampereen kaupunki osallistuu kumppanina (2018–2019).

Tampereen kaupungilla käytössä oleva Videovisit-sovellus on käytössä useissa muissakin kunnissa Suomessa. Esimerkiksi Vaasassa ja Jyväskylässä on tehty mielenkiintoisia käyttökokeiluja kuvapuheluihin liittyen. Tämä helpottaa kuvapuheluiden kehittämistä yhdessä ja toimintamallin levittämistä sekä yhteistyön tekemistä.

Palvelumuotoilun käyttäminen opinnäytetyön viitekehyksenä oli paitsi toimiva, myös ajankohtainen ratkaisu. Palvelumuotoilu on ajankohtainen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen työtapa. Opinnäytetyössä palvelumuotoilun näkökulmaa käytettiin palvelutuotteen ideoinnissa ja asiakaspolkujen luomisessa. Muotoilukoulutuksen saaneena palvelumuotoilun hyödyntäminen opinnäytetyössäni oli varsin luontevaa. Kokemukseni ja näkemykseni palvelumuotoilusta syveni prosessin edetessä ja on selvää, että tulen käyttämään menetelmää omassa työssäni ja organisaatiossani tulevaisuudessa.

### 10.3

#### **Tutkimuksen luotettavuus**

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on tutkimuksen uskottavuuden perusta. Olen opinnäytetyössäni pyrkinyt noudattamaan Opetusministeriön asettaman Tutkimuseettinen neuvottelukunnan ohjeistusta (2002) siitä, mitä on hyvä tieteellinen käytäntö. Tämä tarkoittaa tiedeyhteisöjen toimintatapojen noudattamista eli rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta, tulosten esittämistä ja niiden arviointia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 21).

Hyvä tutkimuskäytäntö edellyttää, että tutkittavilta saadaan tutkimukseen osallistumisestaan asiaan perehtyneesti annettu suostumus (haastattelulupa), millä pyritään estämään tutkittavien manipulointi tieteen nimissä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009).

Laadullista tutkimusta tehdessään tutkija joutuu tekemään jatkuvaa arviointiprosessia aineistonsa analyysin kattavuudesta sekä työnsä luotettavuudesta. Tutkijan apuna ovat usein vain omat ennakko-odotukset ja vahva teoreettinen näkemys. Näin ollen laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa onkin merkityksellistä muistaa, että tutkija on subjektiivisessa suhteessa aineistoonsa nähden ja melkeinpä yksi tutkimusvälineistä. Luotettavuuden arviointi on siis myös koko tutkimusprosessin luotettavuuden arviointia, ei vain tulosten. (Eskola & Suoranta 1998, 208–210.)

Lisäksi tutkimusluvan hakeminen on merkityksellinen osa tutkimusetiikkaa. Kirjallinen tutkimuslupa pitää sisällään kuvauksen tutkimuksesta, aineistonkeräämisestä sekä sen käsittelystä (Kuula 2006, 117.) Tähän opinnäytetyöhön haettiin ja saatiin kirjallinen tutkimuslupa Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinjan päälliköltä.

Etnografinen tutkimusote sopi hyvin opinnäytetyön työskentelymalliksi. Jalkautumalla tutkimushenkilöiden koteihin minulla oli mahdollisuus nähdä ikäihmiset omaisissa toimintaympäristöissään. Etnografinen havainnointi antoi todenmukaista tietoa kuvapuhelimen käytöstä ikäihmisten parissa. Myös palvelumuotoilussa käytetään paljon ns. etnografisia menetelmiä, esimerkiksi havainnointia. Havainnointi kertoo, mitä asiakas oikeasti tekee, ei vain sitä mitä hän sanoo tekevänsä. Koska etnografisessa tutkimuksessa käytetään usein useaa aineistonkeräysmenetelmää, ristiinvalidointi eli aineiston merkityksen pätevynti mahdollistuu. Loppujen lopuksi etnografisen tutkimuksen pätevyyden ja uskottavuuden arviointi jää kuitenkin lukijalle, mikä korostaa raportointia. (Syrjälä ym. 1995, 100–101.)

#### 10.4 Haasteita ja kehitysehdotuksia

Tampereen hyvinvointipalvelujen verkosto on hyvin laaja sisältäen kaikki hyvinvointipalvelut (varhaiskasvatus, perusopetus, toisen asteen koulutus, kulttuuri- ja liikuntapalvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut sekä ikäihmisten palvelut). Tampereen kaupungin hyvinvointisuunnitelmassa (2013) korostetaan lautakuntien välisen yhteistyön merkitystä ja ennaltaehkäisevän toiminnan tärkeyttä. Jotta tämä lautakuntien ja laajemmin kaupungin erilaisten toimijoiden väliset yhteistyömahdollisuudet toteutuvat tulevaisuudessa, tarvitaan koordinoituja toimenpiteitä ja resursseja yhteistyön kehittämiseksi sekä palvelumuotoilun näkökulmaa, jotta hallinnollisia raja-aitoja voidaan ylittää.



Tampereen kaupungin hyvinvointipalveluiden digitalisoinnin visiossa (2016) todetaan, että kaupungin organisaatio ei pysty seuraamaan kaiken teknologian kehittymistä, mutta haluaa hyödyntää paremmin kumppanuusverkostoja uusien mahdollisuuksien soveltamisessa. Rautvuori ja Jyrämä artikkelissaan Kaupungin kehitystyön kehittäminen -verkotönäkökulmia (2015) korostavatkin verkostojen merkitystä kaupunkiorganisaatioiden asioinnin kehittämisessä luomalla palvelupolkuja yli hallinto-rajoiden. Heidän mukaansa ymmärtääkseen palvelupolkua on ymmärrettävä sen toteuttavaa verkostoa. Verkottuneen kaupunkiorganisaation toiminnan haasteina he näkevät sitoutuneisuuden ja luottamuksen puutteen toimijoiden välillä sekä yhteisen näkemyksen ja kokonaiskuvan puuttumisen. Verkostot voivat kuitenkin toimiessaan tarjota kasvumahdollisuuksia sekä kaupungille että yrittäjille sekä uudenlaista, laadukasta toimintakulttuuria koko kaupunkiverkostolle. (Rautvuori & Jyrämä 2015, 119-133).

Opinnäytetyön henkilöstöhaastattelut toivat esille Tampereen kaupungin melko hajallaan toimivien yksiköiden ja tiimien henkilöstön tietämättömyyden toistensa tekemisestä. Tampereen Ikäihmisten palveluissa on menossa monenlaisia mielenkiintoisia digitaalisia kokeiluja, mutta tieto niiden tuloksista ei useinkaan saavuta muita saman alan toimijoita. Voidaan todeta, että kaupungin verkostoyhteistyö ei kaikilta osin ole vielä levinnyt henkilöstön käyttöön. Tiedotuksen ja henkilöstökoulutuksen merkitys korostuu, kun uusia toimintatapoja juurrutetaan käytäntöön. Hyvien käytäntöjen levitys ja juurruttaminen osaksi palvelutuotantoa edellyttäisi tehokkaampaa koordinoitua ja tiedotuskanavia erilaisille Tampereella käynnissä oleville digitaalisille kehittämissankkeille. Tampereen kaupungin Hyvinvointiteknologian visiotyöryhmän (2011) toimenpide-ehdotuksena ja suosituksena oli jo vuonna 2011 koordinoijan nimeäminen konsernihallintoon.

Kuvapuheluiden käyttökokeilut Ikäihmisten palveluissa ovat edenneet melko hitaasti. Kehittämistyö on käynnistetty vuonna 2008 Ikälinja-hankkeessa ja vajaan kymmen vuoden aikana erilaisista kokeiluista on saatu paljon arvokasta kokemusta kuvapuhelupalveluiden edelleen kehittämiseksi. Havaintoni mukaan Tampereella aiemmin tehtyjen, videoneuvottelutekniikkaa hyödyntävien hankkeiden (Ikälinja-, Anvia Akkuna- ja Pieni piiri-hankkeet) kokemuksia voitaisiin nykyistä enemmän hyödyntää nyt meneillään olevissa kokeiluissa ja hankkeissa. Esimerkiksi Pieni piiri-hankkeen toiminta vuonna 2014 oli hyvin organisoitua ja sen aikana kokeiltiin monipuolisesti erilaisten virkistystoimintatuokioiden lähettämistä etälaitteille.

Tällä hetkellä meneillään olevan kuvapuhelupalvelun ja VideoVisit-sovelluksen asiakaskäyttöön ottaminen käynnistettiin vuoden 2016 lopussa. Vuoden 2017 loppuun mennessä Tampereen kaupungin kotihoidon henkilöstö on saanut lyhyen käyttökoulutuksen kuvapuheluiden soittamisesta asiakkaille ja tiimeihin on nimetty avainosaajat. Hoitajan soittamat kuvapuhelut kotihoidon asiakkaille toimivat jo nyt hyvin ja palvelu leviää sitä

mukaa, kun kuvapuhelin asiakkaita saadaan lisää. Kulttuuri- ja virkistystoiminnan tarjoaminen ja lähettäminen kuvapuhelinasiakkaille on kuitenkin vielä alussa. Henkilöstö toivoikin lisää koulutusta ja resursseja virkistystoiminnan tuottamiseen ja organisointiin kuvapuhelimille. Asiakkaille ja heidän omaisilleen toivotaan lisää tiedotusta ja laajempia mahdollisuuksia tutustua kuvapuhelinpalvelun käyttömahdollisuuksiin.

Seuraavaan taulukkoon olen kerännyt kuvapuhelimen ja VideoVisit-soveluksen toimintaan ja käytettävyyteen liittyviä omia, koehenkilöiden ja henkilökunnan huomioita. Havainnot perustuvat opinnäytetyön aikana koehenkilöiden kanssa tehtyihin kokeilutilanteisiin ja henkilökunnan haastatteluihin. Vaikka monet huomiot ovat pieniä, useat näistä vaativat jatkotoimenpiteitä sekä sovelluksen ominaisuuksien kehittämistä helpottamaan asiakkaan käyttökokemusta.

Taulukko koostuu kolmesta sarakkeesta: huomio - kohdassa esitetään havaittu huomio tai ongelma, reaktio - kohdassa asiakkaan reaktio asiaan ja toimenpide - sarakkeessa kehitysehdotus asian korjaamiseksi.

<b>Huomio:</b>	<b>Reaktio:</b>	<b>Toimenpide:</b>
Miten kuvapuhelin toimii? Kuvapuhelimen mukana ei ole käyttöohjeita asiakkaalle.	Hämmennys ja epäusko omasta osaamisesta.	Selkeä käyttöohje toimitettava asiakkaalle kuvapuhelimen mukana.
Kuvapuhelimen virtajohto liian lyhyt.	Kuvapuhelimen pitäisi olla koko ajan kytkettynä pistorasiaan. Laite sijoitetaan pöydälle, josta johto ei yllä pistorasiaan.	Jatkojohto toimitettava kuvapuhelimen mukana.
Miten kuvapuhelimeen saadaan virta päälle? Virtanäppäimen normaali painaminen ei riitä.	Epäusko omasta osaamisesta. Virtanäppäintä pitääkin painaa pitkään, jotta etälaite aukeaa.	Selkeä käyttöohje toimitettava asiakkaalle kuvapuhelimen mukana.
Kalenteri-ilmoittautuminen haluttuun virkistystoimintatuokioon myöhästyy kotihoidon henkilökunnan läsnäolon takia.	Pettymys siitä, että virkistystoimintaan ei voi ilmoittautua eikä osallistua enää kuvapuhelinlähetyksen alkamisen jälkeen.	Toivotun ominaisuuden kehittäminen: ilmoittautuminen tai liittyminen haluttuun toimintaan onnistuu kesken lähetyksen.

<b>Huomio:</b>	<b>Reaktio:</b>	<b>Toimenpide:</b>
Kuvapuhelin soittaa 15 minuuttia ennen varsinaisen toiminnan alkamista, mutta kun puheluun vastaa, kuva-ruudulta ei avaudu näkymää minnekään.	Hämmennys. Mikä meni vikaan?	Lähetyksen alusta kertova infolappu kuvaavan kameran eteen tai juontaja, joka kertoo tulevaan toimintatuokioon osallistujalle, mitä tapahtuu.
Asiakas haluaa keskeyttää osallistumisensa lähetykseen ja sulkea kuvapuhelimen, koska hänelle tulee vieraita.	Onnistuuko lähetyksen keskeytys ja kuvapuhelimen sulkeminen ja miten?	Toivotun ominaisuuden kehittäminen: lähetyksen keskeyttäminen ja kuvapuhelimen sulkeminen haluttuun aikaan onnistuu.
Lähetytys loppuu, mutta kuvapuhelin ei sulkeudu.	Hämmennys, mitä nyt pitäisi tehdä? Pitääkö laite sulkea jostakin?	Lähetyksen loppumisesta kertova infolappu kuvaavan kameran eteen tai juontaja, joka kertoo toimintatuokioon osallistuneille, mitä seuraa-vaksi tapahtuu.
Virkistystoimintalähetytys loppuu ja yhteys katkeaa, kuvapuhelin jää kuitenkin auki.	Hämmennys, mitä nyt pitäisi tehdä? Pitääkö laite sulkea jostakin? Asiakas sulkee kuvapuhelimen punaisen luurin kuvasta. Mutta kuvapuhelin alkaa soittaa uudestaan, eikä lopeta ennen kuin puheluun vastataan.	Lähetyksen loppumisesta kertova infolappu kuvaavan kameran eteen tai juontaja, joka kertoo toimintatuokioon osallistuneille, mitä seuraavaksi tapahtuu.
Tuolijumppa lähetystä on kiva seurata ja jumppata mukana. Ohjaajan jalat eivät kuitenkaan näy kuvassa.	Harmi, kuvanäkymästä ei näy mitä jaloilla pitäisi tehdä.	Lähetystä kuvaava kamera tulee sijoittaa niin, että ohjaaja näkyy kunnolla kuvassa ja tilan valo on hyvä.

Laadukkaan kuvan ja äänen välittäminen on sekä koehenkilöiden että haastateltujen mielestä onnistuneen lähetystoiminnan ehdoton edellytys ja se vaatii hyvää teknistä osaamista ja laitteistoa. Monet haastatellut henkilökunnan edustajat toivoivat kuvapuhelupalveluiden leviävän ennaltaehkäisevänä palveluna kaikille halukkaille, jolloin palveluita ei voida määrittää ikäryhmittäin, koska tarpeet ja mieltymykset ovat niin moninaiset. Esille nousi kuvapuhelupalveluiden hyödyntäminen muissa erityisryhmissä, kuten vammaiset, liikuntarajoitteiset, mielenterveysongelmista kärsivät ja esimerkiksi vankeudessa tai sairaalassa olevat ihmiset. Ikäihmisiä ei myöskään voi käsitellä yhtenä massana. Internetpohjaiset, videoneuvottelutekniikalla tuotetut, kulttuuri- ja hyvinvointipalvelut luovat ikääntyneille edellytykset hyvään ja laadukkaaseen elämään kotonaan tai palvelukodissa mahdollisimman pitkään.

## 10.5 Tulevaisuuden näkymiä

Opinnäytetyön aihe on sidoksissa tällä hetkellä yhteiskunnassa vallitseviin yhteiskunnallisiin sekä kulttuurisiin arvoihin ja käsityksiin. Opinnäytetyöprosessin aikana nousi esiin ikäihmisten palvelurakenteen uudistamisen tarve valtakunnallisesti ja paikallisesti. Pirkanmaalla muutosprosessiin on lähdetty nimeämällä Pirkanmaan ikäihmisten muutosagentti. Hänen tehtävänä on johtaa ikäihmisten palvelukokonaisuuden uudenlaista rakentumista ja varmistaa, että iäkkäiden palvelut ovat jatkossa entistä paremmin yhteen sovitettu ja matalalla kynnyksellä saavutettavissa. Muutosagentin mukaan sosiaali- ja terveys sekä maakunta uudistusten keskeisiä tavoitteita ovat muun muassa se, että palvelut integroidaan asiakaslähtöisesti ihmisten tarpeiden mukaan. (Tampereen kaupunki 2016).

Vaikka opinnäytetyöni kokeiluosuus oli laajuudeltaan pienimuotoinen, sen avulla jäsentyivät hyvin kuvapuheluiden monipuoliset käyttömahdollisuudet ikäihmisten palveluissa. Kuvapuhelut toimivat jo nyt yhteydenpito-kanavana ja tulevaisuudessa myös monipuolisten kulttuuri- ja liikuntatuokioiden välittäjänä kotona asuville ikäihmisille. Prosessin aikana saatiin joitakin vastauksia, mutta enemmän heräsi kysymyksiä, joita voitaisiin selvittää uusissa tutkimuksissa. Jatkotutkimuksena olisi tarpeellista selvittää parhaillaan meneillään olevasta kuvapuhelinten käyttökokeilusta saadut kokemukset asiakkailta, henkilökunnalta ja sisällöntuottajilta. Jatkotutkimusten aiheita löytyy myös seuraavista kehittämiskohteista.

- Kuvapuhelupalvelun käyttökokemukset?
- Kuka vastaa digitaalisten palveluiden ja kuvapuhelupalvelun kehittämisestä?
- Miten ikäihmiset saadaan mukaan kehittämään digitaalisia palveluita?
- Kenen vastuulla digitaalisten palveluiden tuottaminen Tampereen kaupungissa tulee jatkossa olemaan?
- Kuka maksaa laitteet, alustat ja sisällöt?

- Ketkä voivat tulevaisuudessa saada digitaalisia palveluita ja laitteita käyttöönsä ja kuka päättää siitä?
- Minkälaisia uudenlaisia digitaalisia palveluita voidaan kehittää ikäihmisille?
- Miten palvelut voidaan juurruttaa osaksi jokapäiväistä toimintaa?
- Miten digipalveluiden teknisessä ja käyttöjärjestelmien kehityksessä huomioidaan ikäihmisten tarpeet?
- Voivatko kunnat tehdä tulevaisuudessa yhteistyötä digitaalisten palvelusisältöjen tuottamisessa?

Opinnäytetyön tekeminen oli antoisa ja opettavainen prosessi. Kokemukseni ja näkemykseni ikäihmisten palveluista, digitaalisuudesta ja palvelumuotoilusta syvenivät opinnäytetyöprosessin edetessä ja on selvää, että tulen käyttämään oppimaani omassa työssäni käsityön suunnittelu- ja opettajana työväenopistossa. Tutkimuksen aikana verkostoni laajenivat entistään ja yhteistyön tekeminen tulevaisuudessa erilaisten tahojen kanssa on entistä helpompaa.

Toivon tämän opinnäytetyön tekemisen edistävän entistä käyttäjälähtöisempien palveluiden suunnittelua, niin ikäihmisten palvelulinjalla kuin työväenopistossakin. Näen myös, että hyödyntämällä palvelumuotoilua ja asiakastietoisuutta, vapaan sivistystyön oppilaitokset voisivat entistä paremmin sopeutua yhä kiristyviin olosuhteisiin taisteltaessa määrärahoista ja asiakkaista. Kansalaisopistokentällä työskentelevät tietävät jo nyt asiakkaidensa hyvinvoinnin paranevan harrastuksensa myötä, mutta minua mietityttää miten tulevassa sosiaali- ja terveysalan (SOTE) uudistuksessa tämä havainto voidaan hyödyntää ja turvata opistopalvelut aikuisväestön ennaltaehkäisevänä hyvinvointipalveluna.

## LÄHTEET

Anttila, P. (2000.) Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Haettu 2.1.2018 osoitteesta <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Draxl, E. Fischer, A. Kokko, S. Kästik, H. Salovaara, M & Stedman, J. (2017). Handmade Wellbeing Handbook - Facilitating art and craft workshops for older people in care settings. University of Helsinki. Haettu 23.8.2017 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/214420/handbook.pdf?sequence=1>

Eläkeliitto. Elämää käsillä – hanke. (2017). Haettu 23.8.2017 osoitteesta <http://elamaakasilla.fi/>

Eskola, J & Suoranta, J. (2000). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haapala, M. (2016). Teknologiasta apua ikäihmisten arkeen – Tampereella kokeillaan uusia ratkaisuja. Haettu 6.12.2017 osoitteesta [https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/10/26102016\\_1.html](https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/10/26102016_1.html)

Haapalainen, A. Keltti, P. Kuitu, P. Pöntinen, S. Saari, M. Varjonen-Toivonen, M. & Ylänen, J. (2017). Pirkanmaan alueellinen hyvinvointisuunnitelma. Tampere: Kopio Niini Oy.

Heimonen, S. (2013) Ikäihmisten mielen hyvinvointi ajankohtaisena teemana. Teoksessa Fried, S, Heimonen S & Jokinen P. (toim.). Ikääntyminen ja mielen hyvinvointi – Katsaus kirjallisuuteen. Haettu 15.9.2017 osoitteesta <http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/ik%C3%A4%C3%A4ntyminen-ja-mielen-hyvinvointi.pdf>

Heinäsmäki, M. (2015). Digitalisaation vaikutus suomalaisten hyvinvointiin. Digitalist 25.5.2015. Haettu 17.1.2018 osoitteesta <https://digitalist.global/talks/digitalisaation-vaikutus-suomalaisten-hyvinvointiin/>

Hiltunen, L. (2009). Graduaineiston analyysi. Jyväskylän yliopisto. Haettu 2.11.2017 osoitteesta [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston\\_analysointi2.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi2.pdf)

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2011). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2015). Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Huottilainen, M. (2012). Tekstiiliopettaja-lehti 3/2012. Tekstiiliopettajaliitto. Haettu 4.10.2017 osoitteesta  
<https://www.tekstiiliopettajaliitto.fi/toiminta/lehti/kasityo-tekee-hyvaa-aivoille/>

Huttunen, M. (2009). Miesnäkökulma hyvään ikääntymiseen. Professori Matti O. Huttusen luento Studia Generalia -luentosarjassa 3.3.2011. Haettu 22.9.2017 osoitteesta <http://blogs.helsinki.fi/studiageneralia/2011/03/03/matti-huttunen-miesnakokulma-hyvaan-ikaantymiseen/>

Hyttinen, H. (2008). Ikäihminen hoitotyön asiakkaana. Teoksessa Voutilainen, P & Tiikkainen, P (toim.) Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit OY. 1. painos, 2009.

Häyhtiö, T. (2017). Osallisuutta sote -palveluihin palvelumuotoilemalla? KAKS– Kunnallisanalan kehittämissäätiö. Kunnallisanalan kehittämissäätiön Julkaisu 4, 2017. Toinen versio.

Innokylä. (2015). Haettu 3.10.2017 osoitteesta  
<https://www.innokyla.fi/web/verkosto1724435/asiakaslahtoiset-palvelumuotoilun-menetelmat>

Jyrkämä, J. (2008). Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa Sankari, A & Jyrkämä, J (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologia. Tampere: Juvenes.

Jyrkämä, J. (2007). Toimijuus ja toimijatilanteet: aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen.

Koiranen, I. Räsänen, P. & Södegård, C. (2016). Artikkelit Talous ja yhteiskunta, 3/2016: Mitä digitalisaatio tarkoittaa kansalaisen näkökulmasta? Palkansaajien tutkimuslaitos. Haettu 17.1.2018 osoitteesta:  
<https://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSoderford.pdf>

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Siven, T. & Välimäki, P. (2012). Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro. 9.-10. painos, 2012.

Laitinen, L. (2017). Vaikuttavaa? Taiteen hyvinvointivaikutusten tarkastelua. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Haettu 20.9.2017 osoitteesta <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166166.pdf>

Leikas, J. (2014). Ikätekniologia. Teoksessa Leikas, J (toim). Ikätekniologia. Vanhustyön keskusliitto. Raisio: Newprint Oy.

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiapuisto Teknova.

Melkas, H. & Pekkarinen, S. (2014). Teoksessa Leikas, J (toim). Ikätekniologia. Vanhustyön keskusliitto. Raisio: Newprint Oy.

Nuolijärvi, P. (1992). Keskusteluntutkimus. Teoksessa: Mäkelä, K.(toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Nykänen, P. (2015). Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation vaikutukset kansalaisille. Tampereen yliopisto. Haettu 17.1.2018 osoitteesta [http://stty.org/images/sotetite\\_esitys\\_2015\\_pirkkonykanen.pdf](http://stty.org/images/sotetite_esitys_2015_pirkkonykanen.pdf)

Oinonen, S. (2011). Terve-SOS 18.5.2011. Hub Helsinki. Haettu 9.1.2018 osoitteesta <http://videonet.fi/web/thl/tervesos2011/ke2/oinonen.pdf>

Otavan opisto. (2015). Nettilukio. Oppimateriaalit: Motivaatio, tunteet ja älykäs toiminta. Haettu 12.2.2018 osoitteesta [http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03\\_motivaation\\_emoitioiden/04\\_3.4\\_maslowin\\_tarvehierarkia](http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emoitioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia)

Rintala, T. (2003). Vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Väitöskirja. Väitöskirja Helsingin yliopisto. Helsinki: Stakes 2003.

Risikko, P. (2009). Esipuhe. Teoksessa Voutilainen, P & Tiikkainen, P (toim.) Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit OY. 1. painos, 2009.

Raappana, A. & Melkas, H. (2009). Teknologian hallittu käyttö vanhuspalveluissa. Lappeenrannan tekninen yliopisto. Esa Print Oy, Tampere.

Rautava, M. (2015) Unelmani on kuolla saappaat jalassa. Fenomenografisen analyysin eläkeläisten ikääntymiseen liittyvistä käsityksistä. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Haettu 15.8. osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97237/GRADU-1433237311.pdf?sequence=1>

Pynnönen, K. & Mitchell, R. (2012). Ikääntyvät ja ikääntyneet taiteen ja kulttuurin kentillä. 50+- kulttuuribarometrin tuloksia. Cuporen julkaisu 20. Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämisyhtiö, Helsinki.

Pääjoki T. & Tikkaaja, O. (2018). Taide palvelee – soveltavan taiteen palvelumuotoilu

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (2009). Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Kvalitavii-visten menetelmien verkko-oppikirja. Haettu 8.11.2017 osoitteesta [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)



Suomen YK-LIITTO. Ihmisoikeudet. Haettu 4.12.2017 osoitteesta  
<http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. (1995). Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-2.painos. Helsinki: Kirjayhtymä.

Tampereen kaupunki. (2013). Hyvinvointisuunnitelma. Esa Print Oy. Haettu 28.1.2018 osoitteesta [https://www.tampere.fi/liitteet/h/6KjP5EKyq/DK\\_tre\\_HVS\\_nettti.pdf](https://www.tampere.fi/liitteet/h/6KjP5EKyq/DK_tre_HVS_nettti.pdf)

Tampereen kaupunki. (2017). Sosiaali- ja terveyslautakunta: Palvelu- ja vuosisuunnitelma. Haettu 22.10.2017 osoitteesta [https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/s/Xd9IIAiMt/sotela\\_palvelu-\\_ja\\_vuosisuunnitelma\\_2017.pdf](https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/s/Xd9IIAiMt/sotela_palvelu-_ja_vuosisuunnitelma_2017.pdf)

Tampereen kaupunki. (2016). Suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi. Haettu 28.9.2017 osoitteesta [https://www.tampere.fi/tiedotot/s/04aHM9ZGl/suunnitelma\\_ikaantyneen\\_vaeston\\_tukemiseksi.pdf](https://www.tampere.fi/tiedotot/s/04aHM9ZGl/suunnitelma_ikaantyneen_vaeston_tukemiseksi.pdf)

Tampereen kaupunki. (2016). Teknologiasta apua ikäihmisten arkeen – Tampereella kokeillaan uusia ratkaisuja. Haettu 18.9.2017 osoitteesta [https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/10/26102016\\_1.html](https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/10/26102016_1.html)

Tampereen kaupunki. (2016). Kokeilu – Vanhuksen unelmat ja mieltymykset kulkevat potilastietojen mukana. Haettu 22.10.2017 osoitteesta: [https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/06/21062016\\_2.html](https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/06/21062016_2.html)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 14.9. osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyovalineet/taidelahtoiset-menetelmat>

Tilastokeskus (2015). Julkaistu 30.10.2015. Haettu 15.8.2017 osoitteesta [http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-1030\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-1030_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus (2017). Päivitetty 15.5.2017. Haettu 15.8.2017 osoitteesta [http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6nik%C3%A4rakenne31.12](http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#v%C3%A4est%C3%B6nik%C3%A4rakenne31.12).

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Karisto: Talentum Media Oy.

Vaelma, M. (2015). Anvia Akkunan koekäyttö Sairaala- ja kuntoutuspalvelujen Geriatrisen avokuntoutuksen Kotikuntoutuksessa 1.9. - 30.11.2015, Loppuraportti. Sairaala- ja kuntoutuspalvelut. Tietohallintoyksikkö. Tampereen kaupunki.

Vaelma, M. (2017). Tampereen Digiohjelma – Kaupunki kehittyy kokeillen. Haettu 30.10.2017 osoitteesta Tampereen kaupunki. 2017. [https://www.tampere.fi/tiedostot/d/dX0MkOf63/Digiohjelma\\_esitely\\_lyhyt.pdf](https://www.tampere.fi/tiedostot/d/dX0MkOf63/Digiohjelma_esitely_lyhyt.pdf)

Vanhustyön keskusliitto. (2017). Haettu 28.11.2017 osoitteesta <http://www.vtkl.fi/>

Valtioneuvosto (2017). Kärkihankkeet. Haettu 16.8.2017 osoitteesta <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/hyvinvointi>

Vesaranta, H. (2014). Asiakaslähtöisyydestä elämänlähtöisyyteen. Kotikuntoutuksen kehittäminen 2014 – Loppuraportti. Haettu 10.11.2017 osoitteesta: [https://www.tampere.fi/liitteet/k/naEYluK0q/kotikuntoutus\\_loppuraportti\\_.pdf](https://www.tampere.fi/liitteet/k/naEYluK0q/kotikuntoutus_loppuraportti_.pdf)

VideoVisit (2017). Haettu 16.9.2017 osoitteesta <https://www.videovisit.fi/yritys/>

Videovisit (2017). Haettu 16.9.2017 osoitteesta <https://www.videovisit.fi/kotihoito-ja-vammaispalvelut/>

Viirkorpi, P (2015). Ikätekniikan hyvät käytännöt. KÄKÄTE-raportteja 7/2015. Haettu 10.10.2017 osoitteesta [http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Raportit\\_\\_pdf/HK-raportti\\_nettiin-3.pdf](http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/HK-raportti_nettiin-3.pdf)

Vuorinen, K. (2005). Etnografia. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.

Vähälä, E. (2003). Luovan käsityöprosessin yhteydet psyykkiseen hyvinvointiin. Nurmijärvi: Kirjakas Ky.

Ylikoski, K. & Ylikoski, M. (2009). Työyhteisö muutosmurroksessa – Ihmissyys muutoksen kohtaamisessa ja johtamisessa. Painojussit Oy.

Äyväri, H. (2014). Kuvapuhelimet – opas kuvallisen yhteydenpidon ratkaisuista. Haettu 15.9.2017 osoitteesta [http://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_\\_pdf/Op-paat\\_\\_pdf/KAKATE\\_Kuvapuhelinopas.pdf](http://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Op-paat__pdf/KAKATE_Kuvapuhelinopas.pdf)

## SUULLISET LÄHTEET

Koskinen, T. 2017. Palveluvastaava. Tampereen kaupunki. Haastattelut 22.8.2017, 27.9.2017, 23.11.2017.

Lind, E. 2018. Asiakasohjaaja. Tampereen kaupunki. Haastattelu 22.1.2018.

Mäkelä, A. 2017. Askartelunohjaaja. Tampereen kaupunki. Haastattelu 20.9.2017.

Mäkinen, A. 2017. Perushoitaja. Tampereen kaupunki. Haastattelu 8.12.2017.

Nieminen, M. 2017. Fysioterapeutti. Tampereen kaupunki. Haastattelu 30.8.2017.

Rieki, A. 2017. Lähihoitaja. Tampereen kaupunki. Haastattelu 8.12.2017.

Saarivirta, P. 2017. Erikoissuunnittelija. Tampereen kaupunki. Haastattelut 13.3.2017, 13.10.2017.

Salonen, A-L. 2017. Palveluesimies. Tampereen kaupunki. Haastattelut 31.8.2017, 19.12.2017.

Setälä, H. 2017. Lähihoitaja. Tampereen kaupunki. Haastattelut 27.9.2017, 23.11.2017.

Turunen, R. 2017. Lähihoitaja. Tampereen kaupunki. Haastattelut 27.9.2017, 23.11.2017.

Vartola, P. 2017. Suunnittelija. Tampereen kaupunki. Haastattelu 15.1.2018.

Viitanen, T. 2017. Palveluesimies. Tampereen kaupunki. Haastattelut 6.9.2017, 13.10.2017, 30.11.2017.

## HAASTATTELULUPA

Opiskelen Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa Taide- ja kulttuuritoiminta hyvinvoinnin edistäjänä - koulutusohjelmassa suorittaen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (YAMK). Teen opintoihin liittyvää opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on saada tietoa ja käyttökokemuksia Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinjalla käytössä olevan VideoVisit-sovelluksen ja etälaitteen (kuvapuhelin) toimivuudesta ikäihmisten hyvinvointia edistävänä työkaluna. Kerään kokemuksia opinnäytetyötä varten haastatteleamalla kotihoidon asiakkaana olevia koehenkilöiltä sekä kotihoidon henkilökuntaa ja muita asiantuntijoita, joilla on kokemusta ja mielipiteitä asiasta.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule missään tutkimuksen vaiheessa esille. Haastattelut nauhoitetaan ja haastateltavien taustatiedot kerätään kyselylomakkeella. Opinnäytetyön valmistuttua haastattelumateriaali ja kyselylomakkeet tuhotaan.

Annan suostumukseni haastattelun nauhoittamiseen ja kyselylomakkeen käyttöön tutkimuksellisessa tarkoituksessa.

Haastateltavan allekirjoitus ja nimen selvennys

---

---

Ystävällisin terveisin opinnäytetyön tekijä

---

Ulla Tujula

Paikka: \_\_\_\_\_ Aika: \_\_\_\_\_

## HAASTATTELU- JA HAVAINNOINTIKYSYMYKSET KOEHENKILÖILLE

**Tampereen kaupunki / Ikäihmisten palvelulinja  
Ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella – käyttökokeilu.**

Opiskelen Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa Taide- ja kulttuuritoiminta hyvinvoinnin edistäjänä koulutusohjelmassa suorittaen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (YAMK). Teen opintoihin liittyvää opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kerätä ikäihmisten käyttökokemuksia Tampereen kaupungin Ikäihmisten palveluissa käytössä olevan kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen toimivuudesta. Kerään tällä haastattelulla aineistoa opinnäytetyötä varten. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luotamuksellista. Vastanneiden henkilöllisyys ei tule missään tutkimuksen vaiheessa esille. Opinnäytetyön valmistuttua ääninauhat tuhotaan.

Vastaathan seuraaviin kysymyksiin, kiitos.

Ikä ja elämäntilanne:

Suhtautuminen teknologiaan, tietokoneeseen ja kuvapuhelimeen:

Kuvapuhelimen ulkonäkö ja käytettävyys:

Kuvapuhelimen tarjoama sisältö:

Toiveita sisällöstä:

Miltä kuvapuhelimen käyttö tuntui? Opitko jotakin uutta?

Vaikuttiko kuvapuhelimen tarjoama sisältö hyvinvointiisi: Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_

Jos vaikutti, niin miten?

Kiitos osallistumisesta!

## HAASTATTELUKYSYMYKSET HENKILÖKUNNALLE JA ASiantuntijoille

### **Tampereen kaupunki / Ikäihmisten palvelulinja Ikäihmisten virkistystoimintaa kuvapuhelimella – käyttökokeilu.**

1. Taustatiedot: asema ja työtehtävät Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluissa
2. Ajatuksia teknologiasta, tietotekniikasta ja kuvapuhelimesta.
3. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen tausta, ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet omassa työssä.
4. Kuvapuhelimen ja VideoVisit-sovelluksen haasteet, mahdollisuudet ja tulevaisuus.
5. Vapaat kommentit ja ajatukset aiheesta.

Kiitos osallistumisesta!